



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, EN EL ÁMBITO DEL VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO”

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERO DE EMPRESAS

AUTORES:

PAOLA MARIBEL CAIZA CURIPALLO

JONATHAN VINICIO JIRÓN MURILLO

Riobamba- Ecuador

2020



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, EN EL ÁMBITO DEL VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO”

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERO DE EMPRESAS

AUTORES: PAOLA MARIBEL CAIZA CURIPALLO

JONATHAN VINICIO JIRÓN MURILLO

DIRECTOR: Ing. STALIN EFRÉN ARGUELLO ERAZO, PhD.

Riobamba- Ecuador

2020

©2020, Paola Maribel Caiza Curipallo y Jonathan Vinicio Jirón Murillo

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Nosotros, Paola Maribel Caiza Curipallo y Jonathan Vinicio Jirón Murillo, declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra autoría, y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados según las normas APA edición vigente a la fecha.

Como autores, asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 25 de junio del 2020.



Paola Maribel Caiza Curipallo

C.C: 180387536-6



Jonathan Vinicio Jirón Murillo

C.C: 060431728-9

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación tipo: Proyecto de investigación, LEVANTAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, EN EL ÁMBITO DEL VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO, ha sido desarrollado por la Srta. Paola Maribel Caiza Curipallo, y el Sr. Jonathan Vinicio Jirón Murillo, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el tribunal autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Ernesto Marcelo Bonilla Torres, Phd.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

**ERNESTO
MARCELO
BONILLA
TORRES**
Firmado digitalmente por
ERNESTO
MARCELO
BONILLA TORRES
Fecha: 2020.08.17
20:10:31 -05'00'

2020-06-25

Ing. Stalin Efrén Arguello Erazo, Phd.
**DIRECTOR DE TRABAJO DE
TITULACIÓN**

**STALIN
EFREN
ARGUELL
O ERAZO**
Firmado digitalmente
por STALIN EFREN
ARGUELLO ERAZO
DN: cn=STALIN EFREN
ARGUELLO ERAZO o=EC
o=SECURITY DATA S.A. 1
ou=ENTIDAD DE
CERTIFICACION DE
INFORMACION
Motivo:
Ubicación:
Fecha: 2020-08-17
15:49:05:00

2020-06-25

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra
MIEMBRO DE TRIBUNAL


Firmado digitalmente por
GIOVANNY JAVIER
ALARCON PARRA
DN: C=EC, L=RIOBAMBA,
SERIALNUMBER=060318965
5, CN=GIOVANNY JAVIER
ALARCON PARRA
Razón: He revisado este
documento
Ubicación:
Fecha: 2020-08-15 22:44:27

2020-06-25

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|------|
| ÍNDICE DE TABLAS..... | viii |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | ix |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | x |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | xi |
| RESUMEN | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| | |
| CAPITULO I: MARCO TEÓRICO..... | 2 |
| | |
| 1.1. Antecedentes de la investigación | 2 |
| 1.2. Modelo de gestión por procesos..... | 3 |
| 1.2.1. Definición | 3 |
| 1.2.2. Importancia de la gestión por procesos | 4 |
| 1.3. Proceso | 4 |
| 1.3.1. Definiciones | 4 |
| 1.3.2. Características de los procesos | 5 |
| 1.3.3. Elementos del proceso | 5 |
| 1.3.4. Clasificación de procesos | 5 |
| 1.3.5. Jerarquía de procesos | 6 |
| 1.3.6. Beneficios de los procesos | 7 |
| 1.4. Procedimientos | 7 |
| 1.4.1. Definiciones | 7 |
| 1.5. Guía para la documentación de procesos y procedimientos..... | 7 |
| 1.5.1. Elaboración de mapa de procesos | 8 |
| 1.5.2. Inventario de procesos..... | 9 |
| 1.5.3. Levantar información..... | 9 |
| 1.5.4. Diseño de procesos | 10 |

| | | |
|--|--|----|
| 1.5.5. | <i>Diagrama de flujo</i> | 11 |
| 1.5.6. | <i>Contenido del diagrama de flujo</i> | 11 |
| 1.5.7. | <i>Descripción del proceso</i> | 11 |
| 1.5.8. | <i>Descripción de las actividades</i> | 13 |
| CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO | | 15 |
| 2.1. | Enfoque de la investigación | 15 |
| 2.1.1. | <i>Investigación Cuantitativa</i> | 15 |
| 2.1.2. | <i>Investigación Cualitativa</i> | 15 |
| 2.2. | Nivel de investigación | 15 |
| 2.2.1. | <i>Nivel descriptivo</i> | 15 |
| 2.2.2. | <i>Nivel bibliográfico</i> | 16 |
| 2.2.3. | <i>Nivel explicativo</i> | 16 |
| 2.3. | Diseño de investigación | 16 |
| 2.3.1. | <i>Diseño no experimental</i> | 16 |
| 2.4. | Tipo de investigación o estudio | 17 |
| 2.4.1. | <i>Documental</i> | 17 |
| 2.4.2. | <i>De campo</i> | 17 |
| 2.4.3. | <i>Aplicada</i> | 17 |
| 2.5. | Población y muestra | 17 |
| 2.5.1. | <i>Universo</i> | 17 |
| 2.5.2. | <i>Muestra</i> | 18 |
| 2.6. | Métodos, técnicas e instrumentos de investigación | 19 |
| 2.6.1. | <i>Método inductivo</i> | 19 |
| 2.6.2. | <i>Método analítico</i> | 19 |
| 2.6.3. | <i>Técnicas</i> | 20 |
| 2.6.4. | <i>Instrumentos</i> | 20 |

| | |
|---|------------|
| CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 22 |
| 3.1. Resultados de la Encuesta..... | 22 |
| 3.2. Discusión de resultados | 30 |
| 3.2.1. <i>Idea a defender</i> | 30 |
| 3.2.2. <i>Levantamiento de procesos y procedimientos</i> | 32 |
| CONCLUSIONES..... | 103 |
| RECOMENDACIONES..... | 104 |
| GLOSARIO | |
| BIBLIOGRAFÍA | |
| ANEXOS | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-------------------|---|----|
| Tabla 1-2: | Tamaño muestral | 19 |
| Tabla 1-3: | Sistemas, registros y diagramas para levantamiento de procesos y procedimientos | 22 |
| Tabla 2-3: | Dependencia de otras áreas o departamentos | 23 |
| Tabla 3-3: | Clasificación de procesos..... | 24 |
| Tabla 4-3: | Responsables por cada proceso | 25 |
| Tabla 5-3: | Procesos reglamentados | 26 |
| Tabla 6-3: | Tiempos estipulados | 27 |
| Tabla 7-3: | Eficiencia y eficacia..... | 28 |
| Tabla 8-3: | Herramientas informáticas | 29 |
| Tabla 9-3: | Optimización de recursos en base a la administración por procesos | 30 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|--------------------|---|----|
| Figura 1-1: | Jerarquía de Procesos | 7 |
| Figura 2-1: | Mapa de procesos | 9 |
| Figura 3-1: | Codificación de procesos..... | 9 |
| Figura 4-1: | Inventario de procesos..... | 9 |
| Figura 5-1: | Formato para levantar información | 10 |
| Figura 6-1: | Formato para el diagrama de flujo..... | 11 |
| Figura 7-1: | Formato para describir un proceso | 13 |
| Figura 8-1: | Formato para describir las actividades de un proceso..... | 14 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1-3: Sistemas, registros y diagramas para levantamiento de procesos y procedimientos | 22 |
| Gráfico 2-3: Dependencia de otras áreas o departamentos | 23 |
| Gráfico 3-3: Clasificación de procesos..... | 24 |
| Gráfico 4-3: Responsables por cada proceso..... | 25 |
| Gráfico 5-3: Procesos reglamentados | 26 |
| Gráfico 6-3: Tiempos estipulados | 27 |
| Gráfico 7-3: Eficiencia y eficacia..... | 28 |
| Gráfico 8-3: Herramientas informáticas | 29 |
| Gráfico 9-3: Optimización de recursos en base a la administración por procesos | 30 |

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: Formato de entrevista

ANEXO B: Formato de encuesta

RESUMEN

El objetivo del presente proyecto de investigación fue levantar los procesos y procedimientos de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en el ámbito del Vicerrectorado Administrativo, proponiendo información documentada para la elaboración del correspondiente marco legal normativo, para optimizar los recursos de la gestión en las dependencias. La investigación consideró la extracción de datos e información de manera directa, en base a encuestas realizadas a 58 funcionarios internos de cada una de las unidades del Vicerrectorado Administrativo. Mediante el programa Microsoft Excel se resolvió de manera numérica la tabulación y gráfica estadística de los datos e información obtenida por las encuestas, por medio de las cuales se dio a conocer que el 100% de las personas encuestadas mencionaron no tener sistemas, registros y diagramas para el levantamiento de procesos y procedimientos. De acuerdo al análisis elaborado se realizaron fichas de procedimientos donde se ubicó la información más importante de los flujos de procesos, lo cual ha permitido definir responsabilidades para cada empleado, conservar los recursos documentales y cumplir con periodos de tiempos establecidos. Condicionados a la evaluación del esfuerzo invertido por medio de indicadores, esta implementación atiende a los requerimientos de los usuarios por mejorar y optimizar el servicio que brinda la administración, ahorrando tiempos de visitas innecesarias y tiempos de espera indefinidos. Se recomienda incorporar la actual información documentada para la elaboración del correspondiente manual de procesos y procedimientos para dotar con el marco legal y normativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Palabras clave: <GESTIÓN DE PROCESOS>, <PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS>, <REGISTRO DE CONTROL>, <DIAGRAMA DE FLUJO>, <INDICADORES DE EVALUACIÓN>, <GESTIÓN DOCUMENTAL>

ABSTRACT

The objective of this research project was to raise the processes and procedures of the Higher Polytechnic School of Chimborazo within the scope of the Administrative Vice-Rectorate, proposing documented information for the elaboration of the corresponding regulatory legal framework, to optimize the resources of the management in the dependencies. The research considered the extraction of data and information directly, based on surveys carried out with 58 internal officials from each of the units of the Administrative Vice-Rectorate. Using the Microsoft Excel program, the tabulation and statistical graphing of the data and information obtained from the surveys was numerically resolved, through which it was revealed that 100% of the people surveyed mentioned not having systems, records and diagrams for the lifting of processes and procedures. According to the analysis prepared, procedure sheets were made where the most important information of the process flows was located, which has allowed defining responsibilities for each employee, preserving documentary resources and complying with established time periods. Conditional on the evaluation of the effort invested by means of indicators, this implementation meets the requirements of users to improve and optimize the service provided by the administration, saving unnecessary visit times and indefinite waiting times. It is recommended to incorporate the current documented information for the preparation of the corresponding processes and procedures manual to provide the legal and regulatory framework of the Chimborazo Higher Polytechnic School.

Keywords: <PROCESS MANAGEMENT>, <ADMINISTRATIVE PROCEDURES>, <CONTROL REGISTER>, <FLOW DIAGRAM>, <EVALUATION INDICATORS>, <DOCUMENTARY MANAGEMENT>

INTRODUCCIÓN

El Vicerrectorado Administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo tiene bajo su responsabilidad dirigir el proceso habilitante de apoyo en el ámbito de la gestión administrativa institucional, además de coordinar, proponer y cumplir con las disposiciones y resoluciones que correspondan. Para el correcto funcionamiento institucional se ha previsto el levantamiento de procesos y procedimientos el cual permitirá a los funcionarios miembros de cada área a servirse de un apoyo documental, caracterizado por tener una secuencia ordenada, sistémica y gráfica para las diferentes actividades operacionales, a su vez la información presentada será fuente necesaria para la orientación de responsabilidades, optimizando de manera determinada los tiempos de respuesta, y mejora en los servicios brindados.

La gestión por procesos es importante para una organización porque permite alcanzar la eficiencia al realizar las actividades mediante procesos que permiten entregar un valor agregado al cliente, con el objeto de satisfacer las necesidades de las partes interesadas.

De la misma forma el levantamiento de procesos y procedimientos deberá ser actualizado y depurado de manera constante según los recursos materiales, económicos, humanos y técnicos, tomando en consideración el reconocimiento y comparación de procesos los cuales permitan una mejor dirigencia en la gestión de la institución.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

En la investigación previa en diferentes repositorios de las universidades nacionales, se logró obtener cuatro temas que se asemejan a nuestro trabajo de titulación, los cuales sirven como guía.

Según la autora (Salazar, 2017) del trabajo de titulación denominado **“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN UNA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN VIAL”** indica que:

Conclusiones:

- En la empresa de construcción vial se reconoció que realizan sus actividades de manera empírica sin mantener registros documentales.
- La falta de experiencia profesional ha limitado la mejora de los procesos, evidenciándose además que las acciones tomadas por la gerencia son a través de situaciones extraordinarias y no previamente planificadas.

Según los autores (Dávila, Maya, Medina, & Tigreros, 2012) del trabajo de titulación denominado **“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DEL HOSPITAL LEÓN BECERRA DE GUAYAQUIL”** indican que:

Conclusiones:

- Según el análisis de gestión se ha demostrado que el Hospital debe mejorar las estructuras de levantamiento de procesos según las exigencias del Ministerio de Salud Pública (MSP) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS).
- El levantamiento de información realizado permite a los directivos conocer las formas de optimizar sus recursos, mejorando así el flujo procedimental institucional.

Según el autor (Reyes, 2014), del trabajo de titulación denominado **“LEVANTAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CENTRO DE SOPORTE INFORMÁTICO (HELP DESK) DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE IBARRA”**. Indica que:

Conclusiones:

- Al implementar la herramienta tecnológica Help Desk para el levantamiento de procesos se obtuvo un mejor rendimiento de los trabajadores y ahorro de tiempo.

- Por medio de la dirección Ti y el servicio técnico de soporte del programa, los usuarios pueden acceder de manera organizada, obteniendo la información que sea requerida.

Según la autora (Anrango, 2011) del trabajo de titulación denominado **“PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA EL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE CHIMBORAZO”**. Indica que:

Conclusiones:

- Luego de haber realizado el análisis estadístico se identificó que la mayoría de pacientes que requieren cita médica no fueron atendidos en un tiempo oportuno, siendo la causa principal la desorganización de las responsabilidades y funciones de cada empleado, sin tener en consideración la asignación adecuada de actividades para cada servidor público.
- De la misma forma se evidenció que la mayoría de funcionarios no conoce las actividades que deben desempeñar, con lo cual el manual propuesto busca facilitar los procedimientos internos de la institución mejorando los procesos habituales.

De acuerdo a las conclusiones de los trabajos de titulación se puede estimar que en la actualidad las organizaciones del sector privado como público laboran o se desempeña de forma empírica lo que dificulta el cumplimiento de los objetivos, debido a que toman decisiones de acuerdo a circunstancias no definidas.

La ventaja de tener los procesos y procedimientos identificados, organizados y documentados mediante estructuras y fichas de procedimientos, permitirán el registro o la documentación de la experiencia de los trabajadores y dando como resultado a futuro la identificación de mejoras y optimización de recursos.

Por lo tanto, tener identificado los procesos y los procedimientos es fundamental para llevar a la organización hacia la calidad.

1.2 Modelo de gestión por procesos

1.2.1 Definición

La optimización de procesos busca satisfacer las necesidades de los clientes y a los miembros de una organización, estos beneficios se obtienen luego de aplicar la gestión por procesos en donde se alinean e integran planificaciones y capacidades para esforzar la eficacia y prevalencia del flujo coherente de los procesos de una organización. (Llanes, Godínez, Moreno, & García, 2014)

La gestión basada en procesos se relaciona con el alcance de la misión organizacional de la cual toman dirección las actividades que se realizan para el servicio y atención al cliente, a los empleados, proveedores, etc. Este tipo de modelos generan a su vez una visión más amplia de cómo generar mayor valor a través del avance de los procesos. (Hernandez, Martinez, & Cardona, 2015)

Los autores antes mencionados ayudan a comprender a la gestión de procesos como la satisfacción de los clientes internos como externos, tomando en cuenta cuáles son sus actividades claves el cual ayuda en la optimización de los recursos logrando una gestión eficiente y eficaz.

1.2.2 Importancia de la gestión por procesos

Según (Torres, 2014) al enfocarse en los procesos se puede visualizar de manera integral todas las actividades que se desarrollan en una organización, siendo importante para el desenvolvimiento de operaciones relacionadas, manteniendo disposiciones específicas y activando la entrega de servicios de manera oportuna.

La gestión por procesos es importante para una organización porque permite alcanzar la eficiencia, al realizar las actividades mediante procesos que permiten entregar un valor agregado al cliente, con el objeto de satisfacer las necesidades de las partes interesadas.

1.3 Proceso

1.3.1 Definiciones

“Conjunto de actividades interrelacionadas, repetitivas y sistemáticas, mediante las cuales unas entradas se convierten en unas salidas o resultados después de añadirles” (Pardo, 2017)

“Un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido” (Maldonado, 2018)

“Un proceso es una secuencia de actividades que uno o varios sistemas desarrollan para hacer llegar una determinada salida (output) aun usuario, a partir de la utilización de determinados recursos (entrada/ input)” (Carbajal, Fijeroa, Quintero , & Calderon , 2017)

Un proceso hace un conjunto de actividades repetitivas que siguen pasos de manera secuencial a fin de transformar las entradas o insumos y las salidas en resultados con un valor agregado a los productos o servicios, satisfaciendo las necesidades del cliente interno y externo.

1.3.2 Características de los procesos

Para mayor comprensión de los procesos se determinan características como: La repetitividad influyente con la cantidad de esfuerzo invertido, y la especificación precisa de procedimientos a realizar para cada proceso; la variedad de técnicas para el análisis de los mismos según el cargo previsto; la mejora constante en base a nuevas tecnologías en el detalle de los registros para aumentar el desempeño de los empleados y maximizar los beneficios operacionales; finalmente la estructura debe mantener un formato que no rebase las normas y procedimientos legales. (Ruiz, Torres, & Hernández, 2014)

1.3.3 Elementos del proceso

Según (Gonzales, 2017) los procesos entendidos desde la gestión de calidad, engloba diferentes elementos:

Finalidad: todo proceso tiene unos límites claros definidos, que comienza con atender a una necesidad concreta, y finaliza cuando dicha necesidad ha sido satisfecha.

Requerimientos del cliente: o lo que el cliente espera obtener al terminar la actividad.

Entradas del proceso: criterios de aceptación definidos. Elementos indispensables que entran en el proceso y pueden ser elementos físicos (materias primas, documentos, etc.), técnicos (información) y elementos humanos (personal). Para establecer la interrelación entre procesos se deben identificar los procesos previos (proveedores) que dan lugar a la entrada de los procesos.

Salidas: un output con la calidad exigida por el estándar del proceso. Pueden ser productos materiales, servicios, información, recursos humanos, etc.

Recursos: los distintos medios y requisitos necesarios para desarrollar el proceso.

1.3.4 Clasificación de procesos

No existe una única manera de clasificar los procesos mismos pueden ser clasificados en función de: (Carbajal, Fijeroa, Quintero , & Calderon , 2017)

Alcance en la organización:

Empresariales: es todo aquel proceso que en su ejecución involucra a varias unidades organizativas de la entidad.

Funcionales: en sí mismo o como descomposición de un proceso empresarial, se desarrolla o tiene su inicio y fin.

Por el impacto sobre el cliente final:

Clave, básicos, fundamentales: son los que expresan el objeto social y la razón de ser de la organización. Se identifican y distingue a la entidad. Atañen a varias áreas de la empresa y tienen impacto directo en el cliente externo creando valor para este. Son aquellos que directamente contribuyen a realizar el producto o brindar el servicio. A partir de ellos el cliente percibe y valora la calidad de lo ofertado.

Soporte o apoyo: son los encargados de proveer a la organización de todos los recursos (materiales, humanos y financieros) y crear las condiciones para garantizar el exitoso desempeño de los procesos clave, básicos o fundamentales de la entidad.

Procesos críticos o estratégicos: son aquellos procesos que, siendo relevantes para la organización, es decir, clave muestran un pobre desempeño con relación a la calidad con que se brindan a los clientes.

1.3.5 Jerarquía de procesos

La jerarquía de procesos viene dada de acuerdo a los departamentos que tiene la organización y a las actividades que elaboran.

Macroproceso: conjunto de procesos globales de la organización en este caso serán las denominaciones de los departamentos que tengan en la organización o institución.

Proceso: conjunto de actividades que corresponden a una actividad del macroproceso, es decir las áreas del departamento

Subproceso: conjunto de actividades que se desarrollan dentro de las áreas de los departamentos

Microproceso: es posible que a los subprocesos se tenga que dividir en microprocesos debido al grado de complejidad o a la naturaleza.

Actividades: son el conjunto de tareas repetitivas que al momento de ejecutarlas corresponden a las actividades, el cual se convierte en un proceso.

A continuación, en la figura se muestra la jerarquía de los procesos:

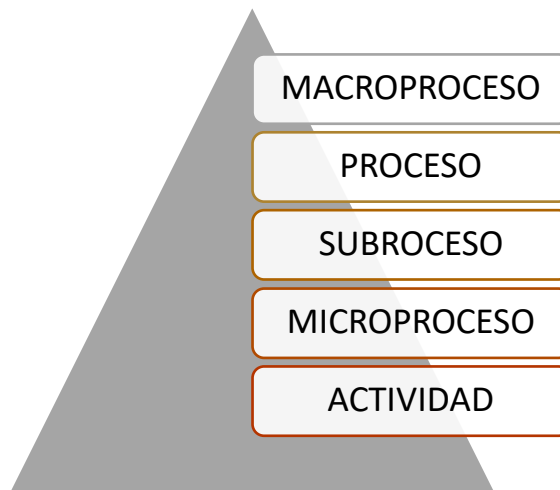


Figura 1-1: Jerarquía de Procesos

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

1.3.6 Beneficios de los procesos

Se puede mejorar un proceso, de diversos modos, tanto por medio de aportaciones creativas sentido crítico como la imaginación. (Martínez & Cegarra, 2014)

Algunos beneficios pueden presentar de una adecuada mejora de procesos:

- Simplificar y eliminar burocracia (simplificar el lenguaje, eliminar duplicidades...)
- Mejorar la eficiencia disminuyendo recursos (financieros, materia prima, mano de obra, etc.)
- Reducir el tiempo de ciclo y así se aumenta la productividad
- Estandarizar el modo de realizar las actividades.
- Y alianzas (entre empresas, con proveedores...)

1.4 Procedimientos

1.4.1 Definiciones

“Es un documento u otro soporte (por ejemplo, un video) que expone como se desarrolla u determinado proceso.” (Pardo, 2017)

“Forma específica de llevar a cabo una actividad que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse.” (Carbajal, Fijeroa, Quintero , & Calderon , 2017)

1.5 Guía para la documentación de procesos y procedimientos

Según (Cadena, 2016) las etapas a seguir para determinar los procesos y procedimientos son:

- Mapeo de procesos
- Levantar la información

- Diseño
- Implementación
- Medición de procesos

1.5.1 Elaboración de mapa de procesos

Un mapa de procesos puede realizarse a nivel macroprocesos o procesos, esto dependerá de la complejidad, tamaño y características de la organización.

A continuación, se presenta algunas actividades y/o consideraciones para realizar el mapa de procesos:

1. Recopilar información de la organización como: documentos de creación, plan estratégico, estatutos y políticas, leyes relacionadas, manuales de calidad y procedimientos.
2. Identificar grupos de interés relacionados con la organización y sus demandas, entre estos podemos tener: proveedores, clientes internos y externos, accionistas, estado y sociedad.
3. Entender la misión y la visión, también podría ser necesarios analizar documentos de creación de la organización.
4. Definir cuáles son los resultados esperados de la organización (salidas).
5. Realizar talleres con los altos directivos de la organización, en estos talleres se explicará las definiciones de procesos estructura del mapa de procesos y con la participación de ellos se definirá el mapa de procesos, considerando:
 - a. Definir los procesos necesarios para el cumplimiento de la misión, a los que se les denomina procesos productivos.
 - b. Definir los procesos necesarios para el cumplimiento de la visión, a los que se les denomina gobernantes o estratégicos.
 - c. Definir todos aquellos procesos que ayudan a la realización de los productivos y gobernantes, a estos se les denomina procesos de apoyo.
6. Una manera práctica de encontrar el mapa de procesos puede ser partiendo de la cadena de valor y se puede realizar las siguientes consideraciones:
 - a. Las actividades primarias definidas en la cadena de valor pueden considerarse los procesos productivos ya que tanto las actividades primarias como los procesos productivos están relacionados con la misión, es decir la elaboración del producto y/o servicio.
 - b. Las actividades de apoyo de la cadena de valor se las puede dividir en procesos gobernantes y de apoyo, aquellas actividades que lleven a la organización al cumplimiento de la visión o futuro serán procesos gobernantes y el resto de actividades pasarán a ser procesos de apoyo.

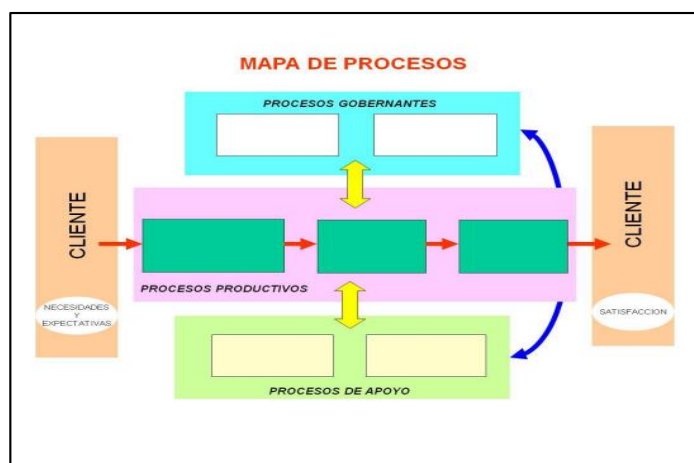


Figura 2-1: Mapa de procesos

Fuente: (Cadena, 2016)

1.5.2 *Inventario de procesos*

Determinada la jerarquía de procesos es necesario codificarlos. Se ha dado muchas maneras de codificar a los procesos, en este caso utilizaremos un código alfanumérico, donde la letra nos indica el macroprocesos y/o procesos y el número la jerarquía que le compone.

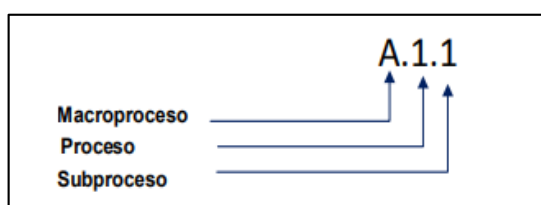


Figura 3-1: Codificación de procesos

Fuente: (Cadena, 2016)

El inventario de procesos constituye un listado en el que se detalla los macroprocesos, procesos y subprocesos, cada uno de estos con su respectivo nombre y código. En ocasiones se incluye también una columna donde se indica los procedimientos asociados a cada proceso y/o subproceso

| DENOMINACIÓN | CODIGO |
|-------------------------|--------|
| Nombre del macroproceso | A |
| Nombre del proceso | A.1 |
| Nombre del subproceso | A.2 |

Figura 4-1: Inventario de procesos

Fuente: (Cadena, 2016)

1.5.3 *Levantar información*

Levantar la información implica encontrar las actividades de los procesos y/o subprocesos, se recomienda considerar el nivel más bajo de desagregación que se tenga en el inventario de procesos. Antes de emprender el levantamiento de información es indispensable:

- Hacer una recopilación de la información ya existente en la organización. Entre la documentación que se busca tenemos: plan estratégico, organigramas, manuales de puestos con las definiciones de cargos y funciones, procedimientos;
- Revisar la documentación encontrada;
- Informar y socializar el trabajo a realizar a todos los involucrados;
- Es muy útil realizar una charla de socialización a las personas de las cuales se obtendrá la información, en la cual se debe incluir: la importancia de los procesos en las organizaciones, estructura del mapa de procesos definiciones y elementos de un proceso, y en especial indicar la información que se espera obtener de cada funcionario durante la entrevista.

FORMATO PARA LEVANTAR INFORMACIÓN DE PROCESOS

DEPARTAMENTO:

PROCESO:

FUNCIONARIO:

CARGO/FUNCIÓN:

FECHA:

| Nº | Actividad | Lugar | Frecuencia | Volumen | Tiempo | Observaciones |
|----|-----------|-------|------------|---------|--------|---------------|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |

Figura 5-1: Formato para levantar información

Fuente: (Cadena, 2016)

1.5.4 Diseño de procesos

Luego del levantamiento de la información, se procedió a elaborar los diagramas de flujo, fichas de procesos, descripción de actividades y documentación complementaria, de los procesos que han sido identificados, la documentación complementaria dependerá de los requerimientos y necesidades de cada organización.

1.5.5 Diagrama de flujo

“El diagrama de flujo o flujograma es una representación gráfica de la secuencia de actividades que forman un proceso.” (Pardo, 2017)

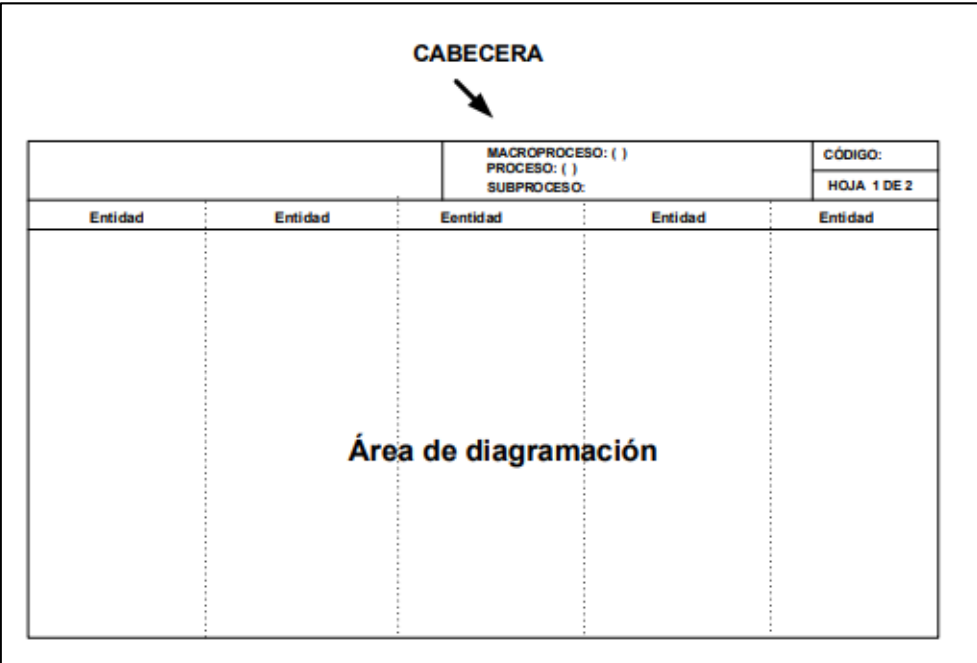
1.5.6 Contenido del diagrama de flujo

El diagrama de flujo funcional se lo puede realizar en el formato que se presenta en la figura 4 y este consta de los siguientes elementos:

Cabecera: incluye la información general identificativa del documento (logotipo de la organización, código del proceso, nombre del proceso, versión, fecha).

Entidad: Indica el área funcional y/o el lugar en la cual se realiza la actividad.

Área de diagramación: Es donde se realiza la representación gráfica de la secuencia de todas las operaciones, las inspecciones, las esperas y los almacenamientos que ocurren durante un proceso. Proporcionar una imagen clara de toda secuencia de acontecimientos del proceso.



The diagram shows a template for a flowchart. At the top, the word "CABECERA" is written with an arrow pointing to a header section. The header section is divided into three parts: a large empty box on the left, a middle box containing the text "MACROPROCESO: ()", "PROCESO: ()", and "SUBPROCESO:", and a right box containing "CÓDIGO:" and "HOJA 1 DE 2". Below the header, there is a row of five boxes, each labeled "Entidad". Below this row is a large empty box labeled "Área de diagramación".

Figura 6-1: Formato para el diagrama de flujo

Fuente: (Cadena, 2016)

1.5.7 Descripción del proceso

Denominado también ficha de proceso o caracterización del proceso, este formato debe mostrar los elementos del proceso y la información necesaria para entender al proceso, en este documento se identifica:

- Entradas
- Salidas

- Transformación
- Recursos
- Proveedores
- Clientes
- indicadores de desempeño
- controles presentes durante el desarrollo
- Los registros y anexos generados

Permitiendo así a los usuarios del sistema entender de manera muy sencilla el accionar del proceso, con los siguientes componentes:

- Cabecera: La cabecera incluye la información general identificativa del documento (logotipo de la organización, código del proceso, nombre del proceso, versión, fecha)
- Alcance: El alcance es el ámbito de actividades que abarca el proceso. Indica dónde empieza y dónde termina el proceso
- Responsable del proceso: Quien asume la responsabilidad global de la gestión del proceso y de su mejora continua. Por ello debe tener la suficiente autoridad para implantar los cambios en el proceso que conduzcan a la mejora Guía para el diseño y documentación de procesos.
- Recursos: Son los recursos que se utilizan en el proceso (financieros, humanos, instalaciones, tecnológicos...).
- Objetivo: El objetivo es la descripción de la razón de ser del proceso. El objetivo nos indica de forma resumida qué persigue el proceso, el motivo de su existencia. Se lo denomina también la “misión” del proceso.
- Registros: Los registros son documentos que se generan en el proceso. Los registros constituyen el soporte de la información que fluye en el proceso;
- Indicadores: Son parámetros que permiten evaluar de forma cuantitativa la eficacia y / o eficiencia de los procesos.
- Controles: Es todo aquello que regula el funcionamiento del proceso, puede ser una norma, un reglamento, políticas, leyes, procedimientos...
- Firmas: Es la aprobación formal del documento.

| DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------|------------------|------------------|--|--|---------|--|----------|----------|---------|--|--|--|
| NOMBRE DEL PROCESO | CODIFICACION | EDICION No. | | | | | | | | | | | |
| PROPIETARIO DEL PROCESO | REQUISITO DE LA NORMA | FECHA | | | | | | | | | | | |
| ALCANCE | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center; padding: 2px;">RECURSOS</th> </tr> <tr> <td style="width: 33%; padding: 2px;">FISICOS</td> <td style="width: 33%; padding: 2px;">ECONOMICOS</td> <td style="width: 33%; padding: 2px;">RRHH</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">TECNICOS</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> | | | RECURSOS | | | FISICOS | ECONOMICOS | RRHH | TECNICOS | | | | |
| RECURSOS | | | | | | | | | | | | | |
| FISICOS | ECONOMICOS | RRHH | | | | | | | | | | | |
| TECNICOS | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 2px; text-align: center;">PROVEEDORES</td> <td style="width: 33%; padding: 2px; text-align: center;">PROCESO</td> <td style="width: 33%; padding: 2px; text-align: center;">CLIENTES</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td style="height: 40px;"></td> <td style="height: 40px;"></td> </tr> </table> | PROVEEDORES | PROCESO | CLIENTES | | | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 2px; text-align: center;">ENTRADAS</td> <td style="width: 33%; padding: 2px; text-align: center;">OBJETIVO</td> <td style="width: 33%; padding: 2px; text-align: center;">SALIDAS</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td style="height: 40px;"></td> <td style="height: 40px;"></td> </tr> </table> | ENTRADAS | OBJETIVO | SALIDAS | | | |
| PROVEEDORES | PROCESO | CLIENTES | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| ENTRADAS | OBJETIVO | SALIDAS | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 2px; text-align: center;">INDICADORES</td> <td style="width: 33%; padding: 2px; text-align: center;">CONTROLES</td> <td style="width: 33%; padding: 2px; text-align: center;">REGISTROS/ANEXOS</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td style="height: 40px;"></td> <td style="height: 40px;"></td> </tr> </table> | INDICADORES | CONTROLES | REGISTROS/ANEXOS | | | | | | | | | | |
| INDICADORES | CONTROLES | REGISTROS/ANEXOS | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 2px;">ELABORADO POR</td> <td style="width: 33%; padding: 2px;">REVISADO POR</td> <td style="width: 33%; padding: 2px;">APROBADO POR</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table> | ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR | | | | | | | | | | |
| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

Figura 7-1: Formato para describir un proceso

Fuente: (Cadena, 2016)

La ficha para describir un proceso es identificada por macroprocesos subyacente a la composición de subprocesos, estas descripciones sirven para dirigir correctamente a los usuarios del mismo, con el propósito de mejorar los servicios, la misma debe ser homogénea y sistemática, normalizada en base a reglamentos y estatutos ya definidos, esta estructura servirá para la próxima medición y evaluación del funcionamiento de los procesos, en base a parámetros de eficiencia, eficacia, y criterios de adaptabilidad y accesibilidad.

1.5.8 Descripción de las actividades

Consiste en describir detalladamente todas y cada una de las actividades del diagrama de flujo, adicionalmente se indica la entidad donde se realiza la actividad y el responsable de realizar la misma.

El formato detalla a continuación:

Cabecera: Incluye la información general que identifica el documento (logotipo de la organización, código del proceso, nombre del proceso, versión, fecha).

Número: Identifica cuántas actividades tiene el proceso.

Actividad: Lista de todas las actividades del proceso (de acuerdo a diagrama de flujo);

Entidad: Indica el área funcional o lugar en donde se desarrolla las actividades del proceso.

Descripción: Debe colocarse la información más ampliada de la actividad.

Responsable: Cargo, función o el nombre de la(s) personas que realizan la actividad.

| | | | | |
|-------------------|-----------|---------|-------------|-------------|
| | | | | |
| | | Fecha: | | |
| | | Pág. de | | |
| MACROPROCESO: () | | | | |
| PROCESO: () | | | | |
| SUBPROCESO: () | | | | |
| No. | ACTIVIDAD | ENTIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |

Figura 8-1: Formato para describir las actividades de un proceso

Fuente: (Cadena, 2016)

Las actividades deben ser descritas de forma clara, y organizada en coherencia con su cargo y responsabilidad adquirida, las mismas determinarán la precisión en las acciones y diligencias.

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de la investigación

La investigación tuvo como modalidad el enfoque mixto por que se basó en métodos cuantitativos, cualitativos y bibliográficos.

2.1.1. Investigación Cuantitativa

Para (Bernal, 2016 pp. 90-95) “el método cualitativo emplea la recolección de datos para testear la hipótesis en base a análisis estadísticos y mediciones numéricas con la finalidad de probar teorías y fragmentos de comportamientos”.

En la presente investigación se recolectó información por medio de encuestas para probar la idea a defender en base a análisis estadístico y medición numérica.

2.1.2. Investigación Cualitativa

Según (Bernal, 2016 pp. 73-75) “la recopilación y el análisis de los datos se utiliza para mejorar las interrogantes de investigación o desvelar preguntas nuevas en el proceso de investigación”.

La investigación permitió conocer a fondo al Vicerrectorado Administrativo y comprender sus procedimientos hacia la realización de sus objetivos.

2.2. Nivel de investigación

2.2.1. Nivel descriptivo

Para (Bernal, 2016 p 143) “el nivel descriptivo busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analiza. Describe tendencias de un grupo o población. También busca especificar las cualidades y particularidades de un grupo de personas las cuales han sido sometidas a tal análisis. El principal objetivo es recopilar información de forma independiente o vinculada sobre los conceptos que se describen”.

Al no existir procesos establecidos en la presente tesis se aplicaron entrevistas y encuestas tanto al personal del Vicerrectorado Administrativo y sus unidades como también a los clientes para conocer cómo se manejan y realizan los procesos administrativos.

2.2.2. Nivel bibliográfico

Para (Baena, 2017 p. 12) “ Explica que el nivel bibliográfico está fundamentado en la revisión ordenada y profunda de todo el material documental gestionando el análisis de dos o más variables cuando se opta por esta investigación el investigador recopila, escoge y analiza resultados relacionados”.

El presente trabajo de investigación se realizó en base a una fuente bibliográfica, la misma que sustenta el tema en contexto, para que podamos entender a fondo lo que son los procesos y como realizarlos.

2.2.3. Nivel explicativo

Según (Fernández & Baptista 2014 p. 95) “El nivel explicativo busca implantar las causas, los acontecimientos o fenómenos que son estudiados debido a que van más allá de la descripción de conceptos determinados de relaciones entre conceptos; entonces, están encaminados a responder las causas y efectos de los acontecimientos siendo su objetivo principal explicar el por qué sucede tal acontecimiento y en qué estado se halla”.

En nuestra investigación el nivel explicativo ayudó a conocer las causas y efectos al no contar con los procesos y procedimientos establecidos, también a identificar los problemas que conlleva.

2.3. Diseño de investigación

2.3.1. Diseño no experimental

Según (Fernández & Baptista, 2014 pp. 152-156) “Explica como la investigación que se realiza sin cambiar variables explicado de otra manera trata de estudios en lo que no cambia de forma intencional las variables independientes para observar su efecto sobre otras variables. Lo que se realiza en un diseño no experimental es observar acontecimientos en un contexto natural para poder analizarlos.”

La investigación tomo el diseño no experimental por que se centro en la observación del contexto sin alterar el fenomeno natural de las condiciones de los trabajadores.

Por lo tanto, este diseño no experimental encajo perfectamente para el levantamiento de procesos y procedimientos puesto que mediante la observación en la ejecución de las actividades de forma

empírica generamos una estandarización para cada dirección, con el que podrán cumplir sus funciones de forma eficaz y eficiente.

2.4. Tipo de investigación o estudio

En esta investigación el tipo de estudio fue realizado según las diferentes fuentes de investigación para generar conocimiento.

2.4.1. Documental

Para poder realizar el levantamiento de procesos y procedimientos fue necesario investigar y obtener información de libros, tesis de grado, documentos de cada una de las unidades del Vicerrectorado Administrativo para la generación de flujos y fichas de procesos que ayudarán a mejorar el desarrollo de los procedimientos de los mismos.

2.4.2. De campo

Esta investigación se realizó en la ubicación de los hechos, es decir donde el objeto de investigación se implementó. La presente investigación se realizó en la ciudad de Riobamba, en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo tomando en cuenta las variables que influyen en el levantamiento de procesos del Vicerrectorado Administrativo.

2.4.3. Aplicada

El motivo principal al realizar una investigación aplicada fue solucionar el problema de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de no contar con los procesos establecidos.

2.5. Población y muestra

En esta investigación se realizó una encuesta dirigida a los funcionarios de cada una de las unidades correspondientes al Vicerrectorado Administrativo comprendidas en un total de 58 funcionarios.

2.5.1. Universo

El número de funcionarios correspondientes a cada una de las unidades del Vicerrectorado Administrativo del año 2019 el cual correspondieron a 58 funcionarios.

2.5.2. Muestra

En la presente investigación se tomó en consideración el área del Vicerrectorado Administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, el cual cuenta con tres unidades dentro de la misma que se encargan de realizar los procedimientos administrativos, que a su vez tiene un número de personas que realizan los procesos correspondientes a cada unidad.

Fórmula del tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

N= Número de población

E= Error muestra

Z= Margen de confiabilidad

P= Probabilidad de que el evento ocurra

Q= Probabilidad de que el evento no ocurra

Debido a que se tomó todo el universo no fue necesario obtener una muestra. Se presenta a continuación el cuadro del personal que labora en cada unidad del Vicerrectorado Administrativo objeto de la presente investigación.

VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
DE CHIMBORAZO

Tabla 1-2: Tamaño muestral

| UNIDADES A ENCUESTAR | NÚMERO DE PERSONAS |
|---|--------------------|
| Vicerrectorado Administrativo | 4 |
| Bienestar Estudiantil y Politécnico | 16 |
| Dirección Administrativa | 27 |
| Dirección de Infraestructura y Mantenimiento | 11 |
| TOTAL | 58 |

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Método inductivo

Según (Baena, 2017 p. 49) “Explica que el método inductivo parte de hechos particulares para obtener conclusiones generales”.

Se analizó el comportamiento y resultado de los funcionarios tanto internos como externos con respecto al servicio administrativo del Vicerrectorado Administrativo y sus unidades.

2.6.2. Método analítico

Según (Baena, 2017 p. 56) “Indica que el método analítico parte del todo para separar sus diversos elementos; es decir la disolución, descomposición en partes. Se plantea de manera separada cada uno de los elementos “.

Conjuntamente a las técnicas de investigación se estableció la forma de mejorar el servicio y realización de procesos mediante el levantamiento de procesos y procedimientos al Vicerrectorado Administrativo

2.6.3. Técnicas

2.6.3.1. Encuestas

Las encuestas son un documento establecido de soporte que ayudó a la obtención y recolección de información, las mismas se presentaron de manera organizada, y con lenguaje claro de preguntas. Se realizaron a todo el personal interno de cada una de las unidades del Vicerrectorado Administrativo correspondiente a 58.

2.6.3.2. Entrevistas

Una retroalimentación, comunicación entre dos o más personas con el fin de tener información y una opinión acerca de una pregunta o un tema planteado. La entrevista está indicada en el anexo.

2.6.3.3. Observación

Esta técnica se utilizó para recabar información y consiguiente ser registrada y analizada. Esta técnica es fundamental para la obtención de datos en cuanto a la investigación.

2.6.4. Instrumentos

2.6.4.1. Cuestionario

Según (Bernal, 2016, p. 97) “El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación”. El cuestionario realizado para el personal está indicado en el anexo.

2.6.4.2. Guía de entrevista

Se utilizó en la busca de hallar respuestas a una pregunta y va de la mano con la técnica de entrevista. Es una ayuda de memoria para el entrevistador por que ayuda a recordar al entrevistador los temas que presenta los tópicos de la entrevista en un lenguaje cotidiano propio de las personas entrevistadas.

2.6.4.3. Fichas

Se realizaron fichas de procedimientos donde se ubicó la información más importante de los flujos de los procesos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados de la Encuesta

Tabla 1-3: Sistemas, registros y diagramas para levantamiento de procesos y procedimientos

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 58 | 100% |
| Total | 58 | 100% |

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

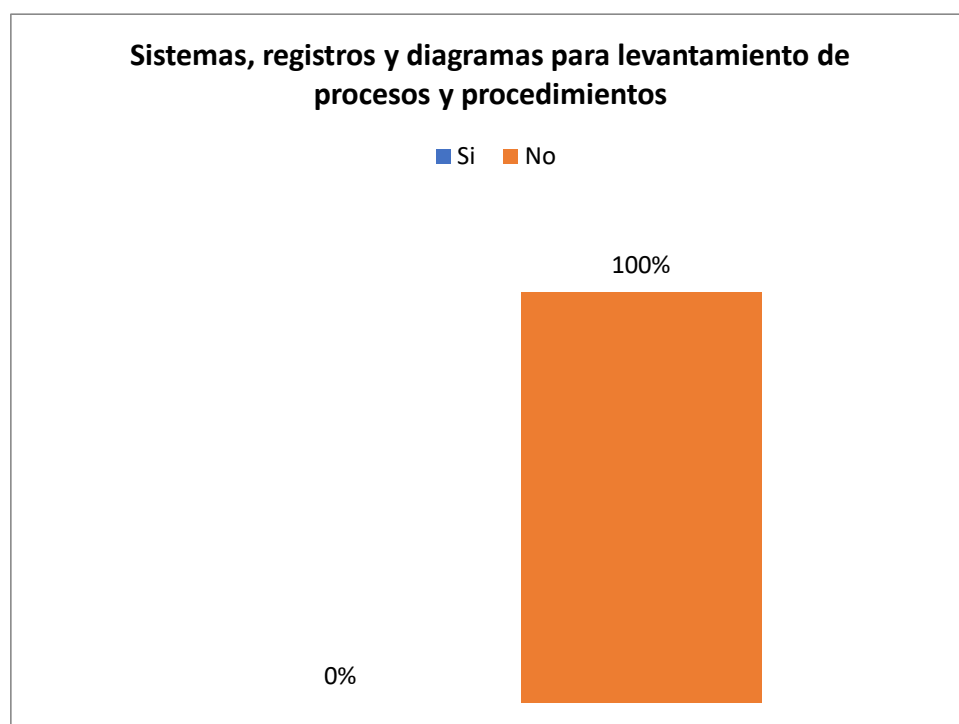


Gráfico 1-3: Sistemas, registros y diagramas para levantamiento de procesos y procedimientos

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

Análisis e Interpretación

En el Vicerrectorado Administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo el 100% de personas encuestadas mencionan no tener sistemas, registros y diagramas para el levantamiento de procesos y procedimientos, los mismos se definen como recursos importantes para mejorar la calidad del servicio administrativo asegurando el desarrollo y optimización procedimental de la Institución.

Tabla 2-3: Dependencia de otras áreas o departamentos

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Si | 3 | 5% |
| No | 55 | 95% |
| Total | 58 | 100% |

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

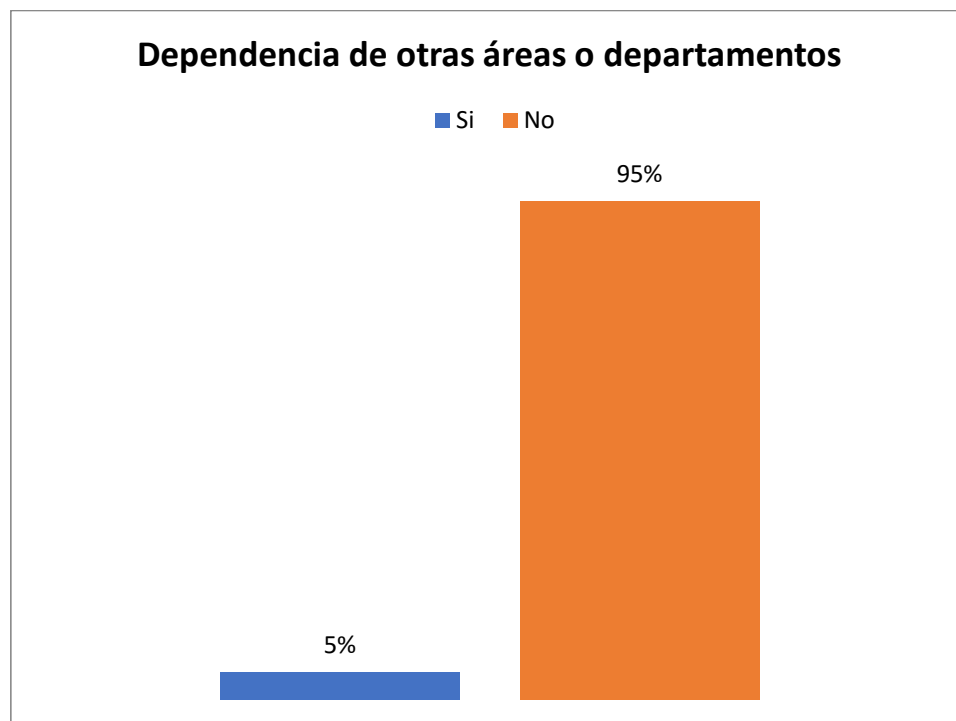


Gráfico 2-3: Dependencia de otras áreas o departamentos

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

Análisis e Interpretación

El 95% de personas encuestadas revela que no dependen de otras áreas o departamentos porque cada empleado tiene asignadas sus funciones y responsabilidades pero manifiestan que el exceso de confianza ha resultado en delegación de funciones demostrando desorganización, falta de evaluaciones de desempeño, parcialidad, división del trabajo, sobrecarga de trabajo, ineficacia en la comunicación, y por ende bajo nivel del servicio administrativo con períodos de respuesta indefinidos.

Tabla 3-3: Clasificación de procesos

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Si | 3 | 5% |
| No | 55 | 95% |
| Total | 58 | 100% |

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

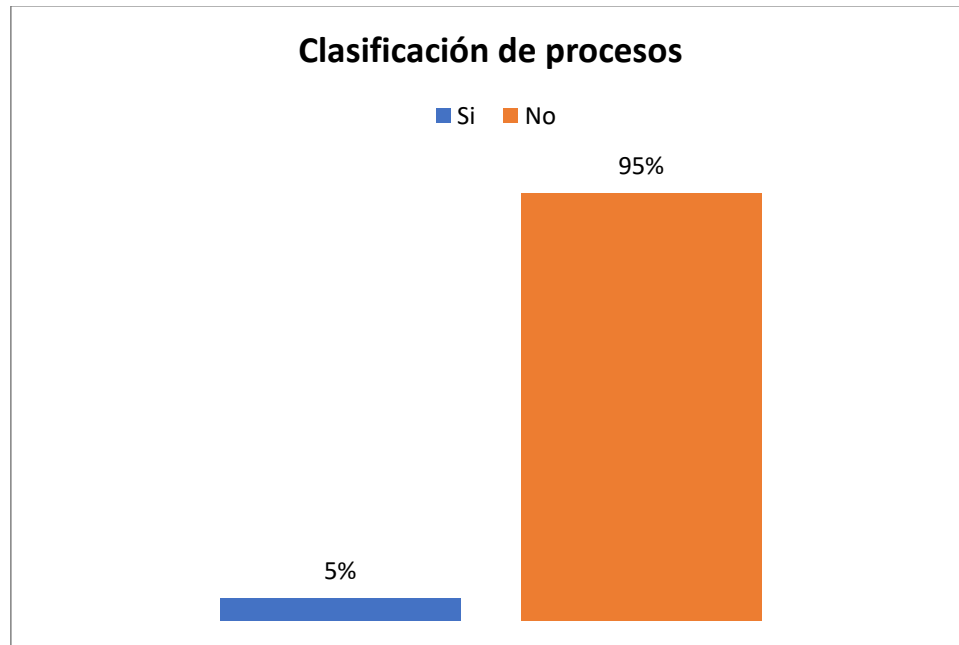


Gráfico 3-3: Clasificación de procesos

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

Análisis e Interpretación

En el rango de personas encuestadas el 95% demuestra que no existe clasificación de procesos (estratégicos, operativos, de apoyo), sabiendo manifestar que tampoco existe identificación, mapa, o selección de procesos.

Tabla 4-3: Responsables por cada proceso

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Si | 18 | 31% |
| No | 40 | 69% |
| Total | 58 | 100% |

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

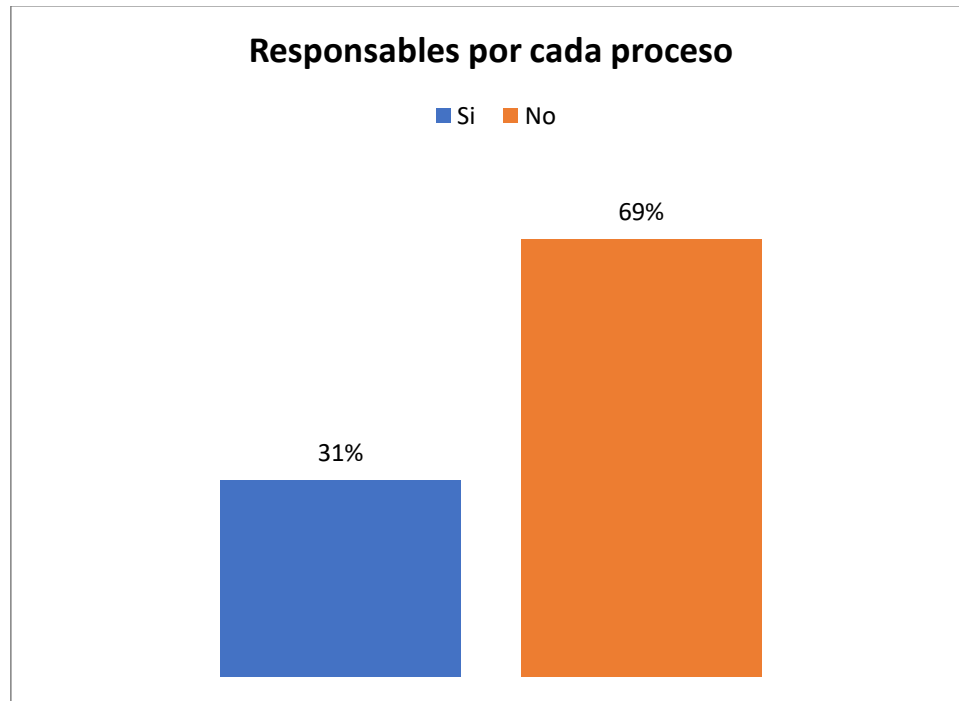


Gráfico 4-3: Responsables por cada proceso

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

Análisis e Interpretación

La mayoría de personas encuestadas es decir el 69% menciona que no tienen definidas sus responsabilidades para cada proceso sino que más bien se les designa de manera general, el 31% restante responden positivamente pero reiteran que se realizan de forma empírica sin registros, análisis de costos, eficacia, calidad, seguridad o salud laboral.

Tabla 5-3: Procesos reglamentados

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Si | 54 | 93% |
| No | 4 | 7% |
| Total | 58 | 100% |

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

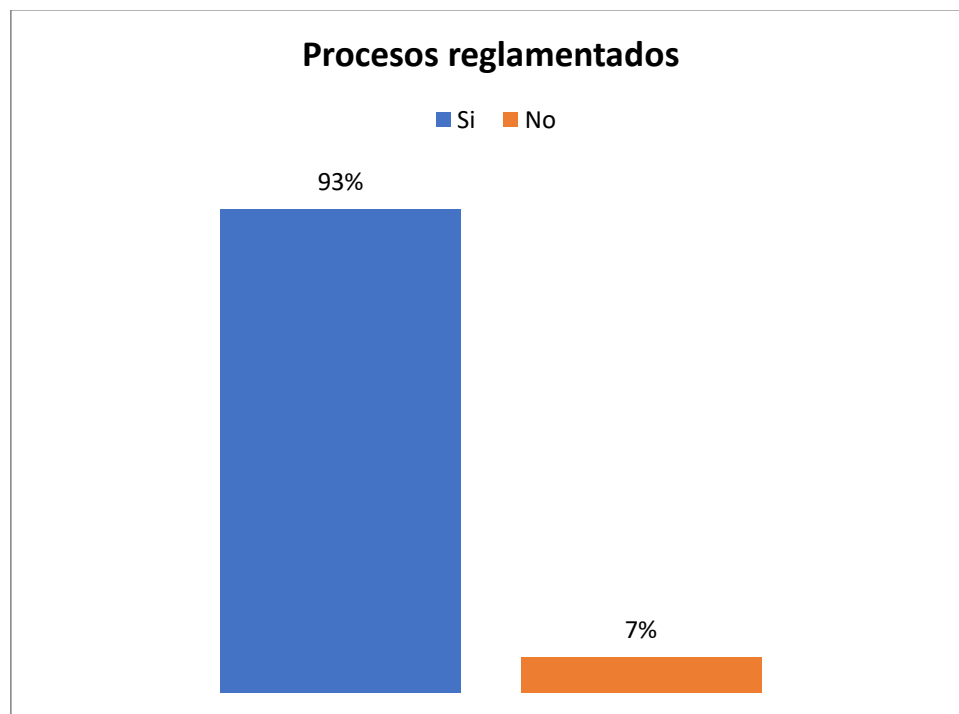


Gráfico 5-3: Procesos reglamentados

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

Análisis e Interpretación

El 93% de las personas encuestadas aseguran la existencia de reglamentos, normas y principios pero no existe indicadores acerca de su aplicación o cumplimiento, esto puede deberse a la falta de sistemas documentales los cuales describan de forma específica, la ejecución de tareas.

Tabla 6-3: Tiempos estipulados

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Si | 3 | 5% |
| No | 55 | 95% |
| Total | 58 | 100% |

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

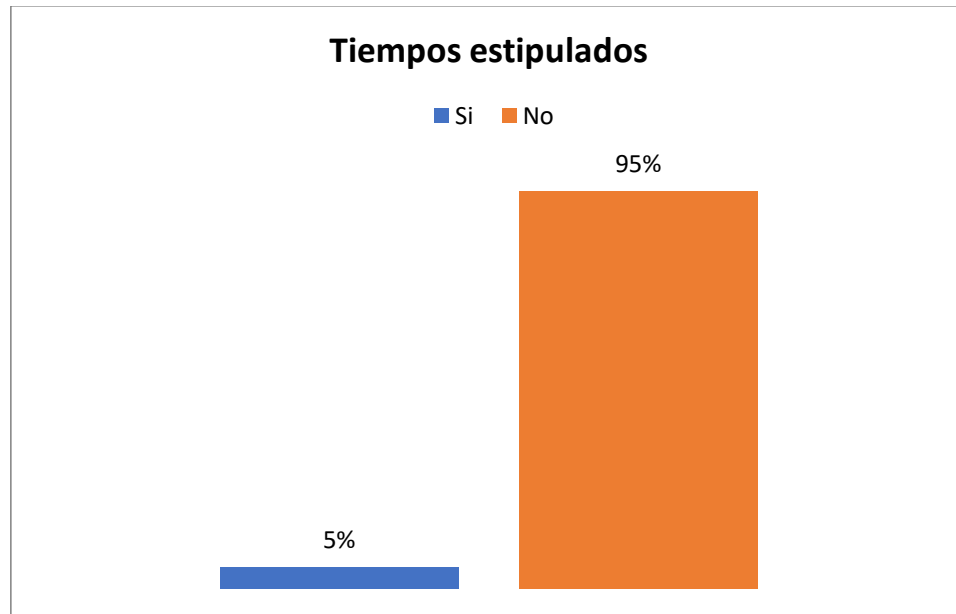


Gráfico 6-3: Tiempos estipulados

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

Análisis e Interpretación

Para optimizar las actividades y el desempeño de los empleados en cada proceso que se realice es necesario un control de tiempos estimados para la consecución de cada tarea, esto debidamente relacionado con cada puesto de trabajo, el 95% de los empleados mencionan que no existe la determinación de tiempos, la falta de este recurso desmotiva el cumplimiento de objetivos institucionales y desmoviliza el ejercicio profesional activo con la relajación o aflojamiento del grupo.

Tabla 7-3: Eficiencia y eficacia

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Excelente | 5 | 9% |
| Muy Bueno | 2 | 3% |
| Bueno | 15 | 26% |
| Regular | 36 | 62% |
| Malo | 0 | 0% |
| Total | 58 | 100% |

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

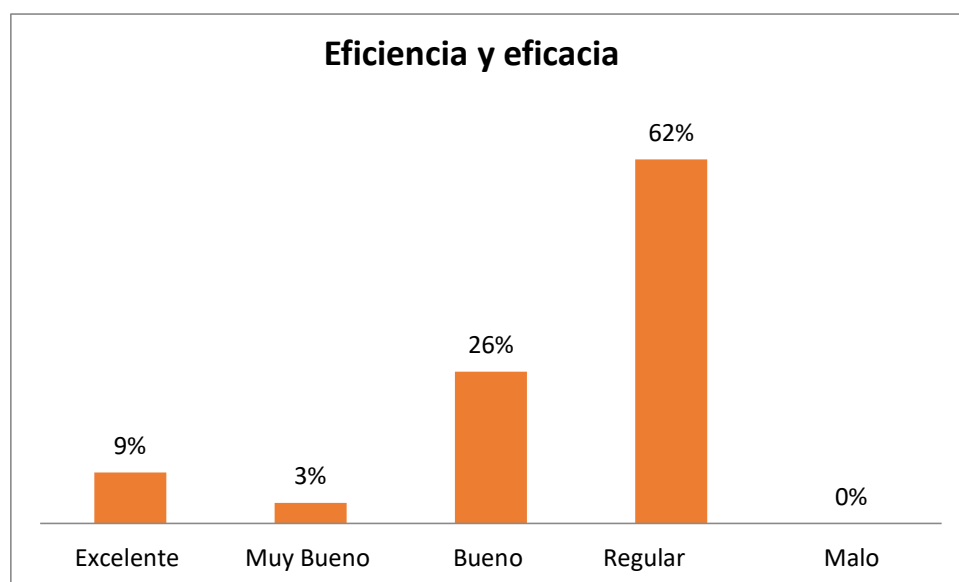


Gráfico 7-3. Eficiencia y eficacia

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

Análisis e Interpretación

Según la puntuación resultante acerca de la eficacia y eficiencia del área del Vicerrectorado Administrativo la mayoría de dependientes encuestados es decir el 62% responden que es regular, el 26% bueno, el 3% muy bueno y un 9% excelente, demostrando la urgencia por resolver los problemas, con la implementación del levantamiento de procesos y procedimientos.

Tabla 8-3: Herramientas informáticas

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Si | 58 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 58 | 100% |

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

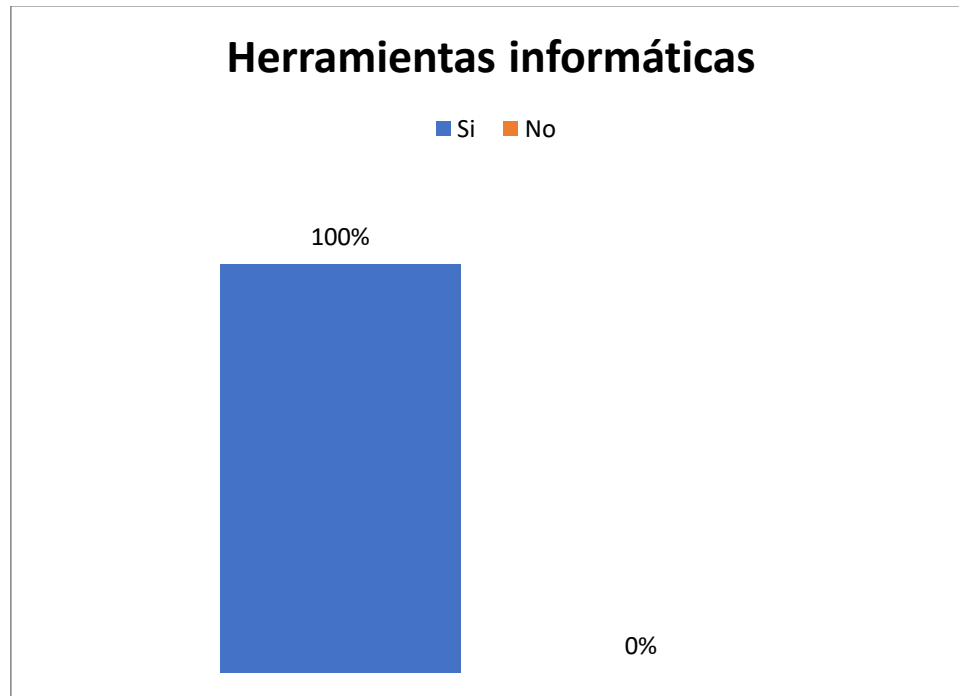


Gráfico 8-3: Herramientas informáticas

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

Análisis e Interpretación

El 100% de personas encuestadas revelan que si existen herramientas informáticas suficientes para la consecución del levantamiento de procesos y procedimientos, pero no mantienen una persona que direcciona e instruya acerca del manejo de los mismos, por lo que dificulta en gran medida su aplicación.

Tabla 9-3: Optimización de recursos en base a la administración por procesos

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Si | 58 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 58 | 100% |

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

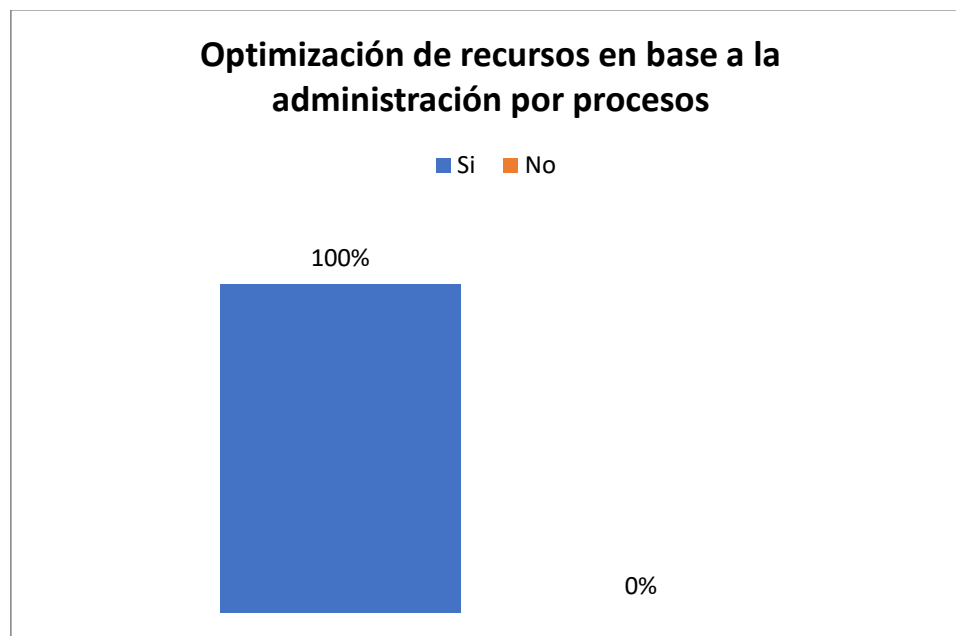


Gráfico 9-3: Optimización de recursos en base a la administración por procesos

Realizado por: Caiza, P., Jirón, J. 2019.

Análisis e Interpretación

El 100% de personas encuestadas son conscientes de que la administración por procesos optimizará los recursos de su unidad, aumentando la eficiencia y eficacia con la percepción positiva en el servicio brindado a los usuarios.

3.2. Discusión de resultados

3.2.1. Idea a defender

Luego de haber realizado las encuestas se evidencio la inexistencia de sistemas, registros y diagramas para el levantamiento de procesos y procedimientos, la falta de la determinación de tiempos, el cual desmotiva el cumplimiento de objetivos institucionales y desmoviliza el ejercicio profesional activo con la relajación o aflojamiento del grupo. La administración por procesos optimizará los recursos de cada unidad, aumentando la eficiencia y eficacia con la percepción positiva en el servicio brindado a los usuarios.

La solución a estos problemas es la implementación del levantamiento de procesos y procedimientos en base a:

FICHA DEL PROCESO

Describe los procesos a realizar, y los actores intervinientes, definiendo las responsabilidades de modo directo facilitando el cambio de gestión dirigido a la mejora continua.

DIAGRAMA DE FLUJO

Explicación gráfica que facilita el entendimiento procedimental a llevar a cabo, estos diseños son fuente de análisis y rediseño según se considere.

FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZO

Los días de plazo mediante la descripción de actividades y documentos asociados otorgan un apoyo al solicitante de algún tipo de servicio, a su vez de motivar la participación académica, con base a la agilización de procesos.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

La especificación de documentos relacionados es de vital importancia para que la atención en el servicio administrativo sea coherente y funcional.

INDICADORES

La aplicación de indicadores asegura la optimización de procesos, permitiendo a su vez el seguimiento y medición de funciones ejecutadas.

FICHA DE EVALUACIÓN DE INDICADORES

La ficha de evaluación de indicadores facilita la toma de decisiones acerca de las definiciones en los requisitos de los procesos, la documentación que se ha seguido, y la eliminación de defectos encontrados, según las metas y tiempos propuestos.

3.2.2. Levantamiento de procesos y procedimientos

Macroproceso: Bienestar Estudiantil y Politécnico

Proceso: Becas y Atenciones

Subproceso: Beca de Alto Rendimiento Académico

OBJETO

Otorgar una ayuda económica a las y los estudiantes regulares de grado de alto rendimiento académico.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica el presente proceso a todos los estudiantes regulares de grado de la ESPOCH.

NORMATIVA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Ley Orgánica de Educación Superior.

Estatuto Politécnico.

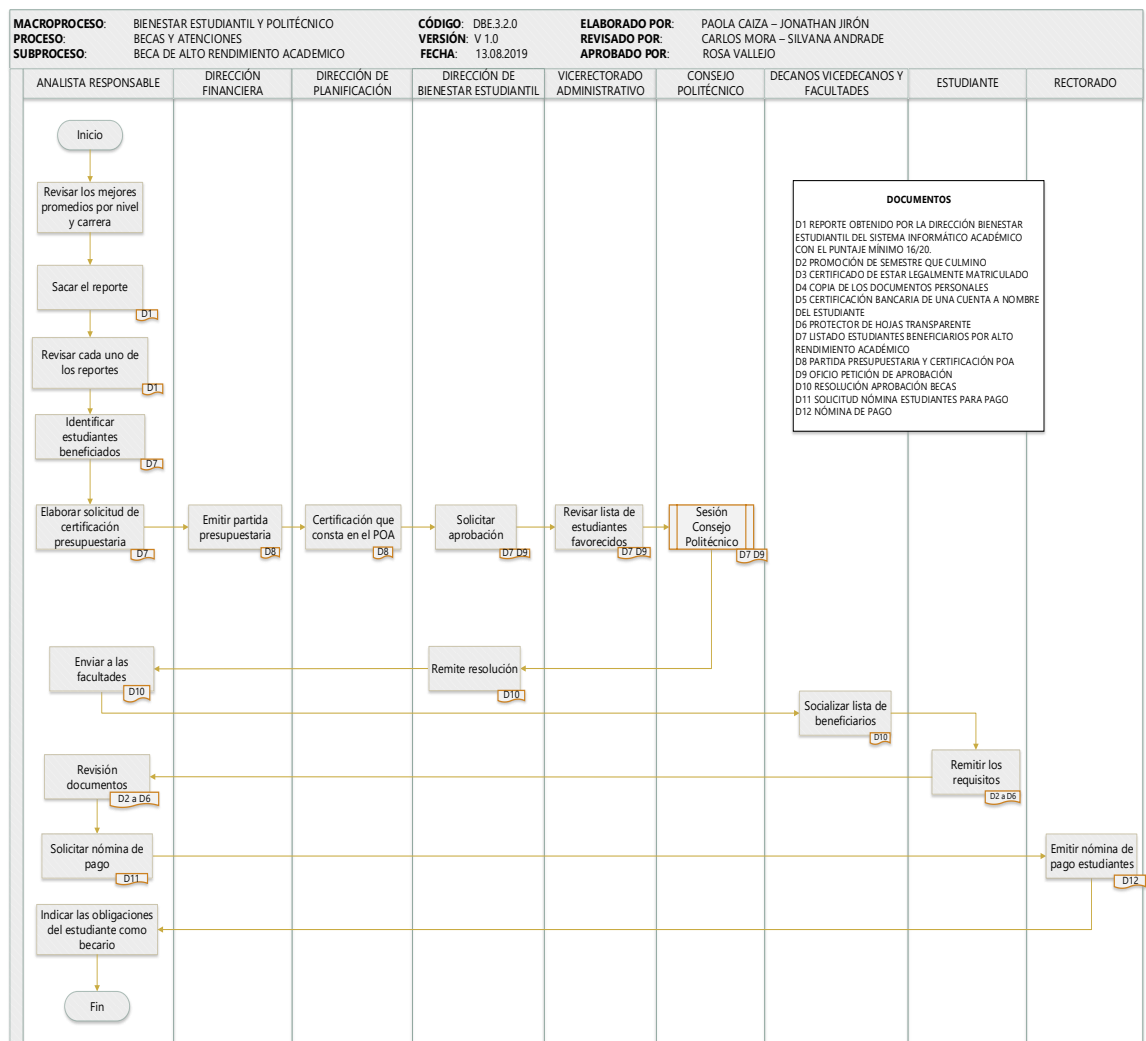
Demás normativa conexas.

FICHA DEL PROCESO


| | |
|---|---|
| Nombre: | Beca de Alto Rendimiento Académico |
| Unidad Administrativa: | Bienestar Estudiantil y Politécnico |
| Área responsable: | Becas y Atenciones |
| Código: | DBE.3.2.0 |
| Descripción del proceso | |
| El proceso de alto rendimiento académico, es un conjunto de actividades que sirven para la obtención de ayudas económicas para los estudiantes de alto rendimiento académico de la Institución. | |
| Actores intervinientes | |
| 1.- Analista Responsable. | Revisa los mejores promedios en el sistema. |
| 2.- Dirección Financiera. | Emite partida presupuestaria. |
| 3.- Dirección de Planificación. | Certifica que consta en el POA. |
| 4.- Dirección de Bienestar Estudiantil. | Solicita aprobación. |

| | |
|---|---|
| 5.- Vicerrectorado Administrativo. | Revisa lista de estudiantes y remite a consejo. |
| 6.- Consejo Politécnico. | Emite resolución. |
| 8.- Decanos, Vicedecanos y Facultades. | Socializa lista de beneficiarios. |
| 9.- Estudiante. | Remite los requisitos para la beca. |
| 10.- Rectorado. | Emite nómina de pago. |
| Explicación del procedimiento | |
| <p>El Analista Responsable revisa cada fin de período mediante el sistema de becas los mejores promedios por nivel y carrera, se obtiene el reporte el cual es revisado uno por uno por Facultad y Carrera, se identifica a los estudiantes beneficiados por carrera y se elabora la solicitud de certificación presupuestaria, la Dirección Financiera emite la partida presupuestaria mientras que planificación certifica que consta en el POA.</p> <p>La Dirección de Bienestar Estudiantil solicita la aprobación de los estudiantes favorables, se remite a Vicerrectorado Administrativo donde se revisa la lista de estudiantes para después ser remitida a Consejo Politécnico, Consejo Politécnico remite una resolución, la Dirección de Bienestar Estudiantil remite la resolución al Analista Responsable el cual envía a las facultades correspondientes para que sean socializadas con los estudiantes beneficiarios.</p> <p>El estudiante reúne todos los requisitos y los remite a Bienestar Estudiantil, el Analista Responsable revisa toda la documentación para después solicitar al Rectorado la nómina de pago, el Rectorado abaliza la nómina de pago de los estudiantes beneficiarios, Analista Responsable le indica al estudiante las obligaciones como becario.</p> | |

DIAGRAMA DE FLUJO



FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

| | | | | | | |
|----------------------------|------------------------------------|---|---|---|---|-----------|
| PLAZO 14 DÍAS | FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS | | |  DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA | Código | DBE.3.2.0 |
| | MACROPROCESO | BIENESTAR ESTUDIANTEL Y POLITÉCNICO | | | Fecha: | 13/8/2019 |
| | PROCESO | BECAS Y ATENCIONES | | | Versión: | V 1.0 |
| | SUBPROCESO | BECA DE ALTO RENDIMIENTO ACADÉMICO | | | Página: | 1 |
| | Objetivo: | Otorgar una ayuda económica a las y los estudiantes regulares de grado de alto rendimiento académico. | | | | |
| Descripción de actividades | | | | | | |
| # | Actor | Actividad | Descripción | Días de plazo | Documentos asociados | |
| 1 | Analista Responsable | Revisar los mejores promedios por nivel y carrera | Analista responsable empieza por revisar en cada fin del periodo mediante el sistema de becas los mejores promedios por nivel y carrera, se saca el reporte el cual es revisado uno por uno por facultad y carrera, se identifica a los estudiantes beneficiados por carrera y se elabora la solicitud de certificación presupuestaria. | 2 | Reporte obtenido por la dirección bienestar estudiantil del sistema informático académico con el listado estudiantes beneficiarios por alto rendimiento académico | |
| 2 | | Sacar el reporte | | | | |
| 3 | | Revisar cada uno de los reportes | | | | |
| 4 | | Identificar estudiantes beneficiados | | | | |
| 5 | | Elaborar solicitud de certificación presupuestaria | | | | |
| 6 | Dirección Financiera | Emitir partida presupuestaria | Financiero emite la partida presupuestaria mientras que planificación certifica que consta en el POA. | 2 | Partida presupuestaria y certificación POA | |
| 7 | Dirección de Planificación | Certificación que consta en el POA | | | | |
| 8 | Dirección de Bienestar Estudiantil | Solicitar aprobación | La dirección de bienestar estudiantil solicita la aprobación de los estudiantes favorables, se remite a vicerrectorado administrativo donde se revisa la lista de estudiantes para después ser remitida a consejo politécnico. | | | |
| 9 | Vicerrectorado administrativo | Revisar lista de estudiantes favorables | | | | |
| 10 | Consejo politécnico | Sesión Consejo Politécnico | Proceso independiente. OBS: 5 - 6 días | | | |
| 11 | Dirección de Bienestar Estudiantil | Remite resolución | La dirección de bienestar estudiantil remite la resolución al analista responsable el cual envía a las facultades correspondientes para que sean socializadas con los estudiantes beneficiarios. | 3 | Resolución aprobación becas | |
| 12 | Analista Responsable | Enviar a las facultades | | 1 | | |
| 13 | Decanos, Vicedecanos y Facultades | Socializar lista de beneficiarios | | 1 | | |
| 14 | Estudiante | Remitir los requisitos | El estudiante reúne todos los requisitos y los remite a bienestar estudiantil. | 1 | Promoción de semestre que culmino Certificado de estar legalmente matriculado Solicitud nómina estudiantes para pago | |
| 15 | Analista Responsable | Revisión documentos | El analista responsable revisa toda la documentación para después solicitar al rectorado la nómina de pago. | 1 | | |
| 16 | | Solicitar nómina de pago | | 1 | | |
| 17 | Rectorado | Emitir nómina de pago estudiantes | El rectorado emite la nómina de pago de los estudiantes beneficiarios. | 1 | Nómina de pago | |
| 18 | Analista Responsable | Indicar las obligaciones del estudiante como becario | Analista responsable le indica al estudiante las obligaciones como becario. | | | |

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entrada

- Promoción de semestre que culmino
- Certificado de estar legalmente matriculado
- Copia de los documentos personales
- Certificación bancaria de una cuenta a nombre del estudiante
- Protector de hojas transparente

Documentos de Salida

- Reporte obtenido por la dirección bienestar estudiantil del sistema informático académico con el puntaje mínimo 16/20.
- Listado estudiantes beneficiarios por alto rendimiento académico
- Partida presupuestaria y certificación POA
- Oficio petición de aprobación
- Resolución aprobación becas
- Solicitud nómina estudiantes para pago
- Nómina de pago.

INDICADORES

Se establecen los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

Ficha de Evaluación de indicadores

| Evaluación de indicadores | | | | |
|---|-----------|-------------------|-------------|-----------------|
| Cod_Proceso: | DBE.3.2.0 | Evaluador: | | |
| Fecha Inicio: | | Fecha Fin: | | |
| | | Valor | Meta | Análisis |
| % de eficiencia del proceso $= \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$ | | | 100% | |
| Nivel de cumplimiento $= \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$ | | | 100% | |
| Tiempo de respuesta $= \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$ | | | 100% | |

| | | | | |
|---------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Firma | Firma | Firma | Firma | Firma |
| ELABORADO POR: | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| PAOLA CAIZA | JONATHAN JIRÓN | CARLOS MORA | SILVANA ANDRADE | ROSA VALLEJO |
| Fecha: 13/08/2019 | | Fecha: 11/11/2019 | | Fecha: 12/11/2019 |

Macroproceso: Bienestar Estudiantil y Politécnico**Proceso: Becas y Atenciones****Subproceso: Becas de Ayuda Social****OBJETO**

Otorgar un apoyo económico destinado a promover la igualdad a favor de las y los estudiantes regulares de grado, bajos recursos económicos, acción afirmativa, discapacidad, artística y deportiva que les impida mantenerse y terminar exitosamente la formación académica.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica el presente proceso a todos los estudiantes de la ESPOCH.

NORMATIVA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Ley Orgánica de Educación Superior.

Estatuto Politécnico.

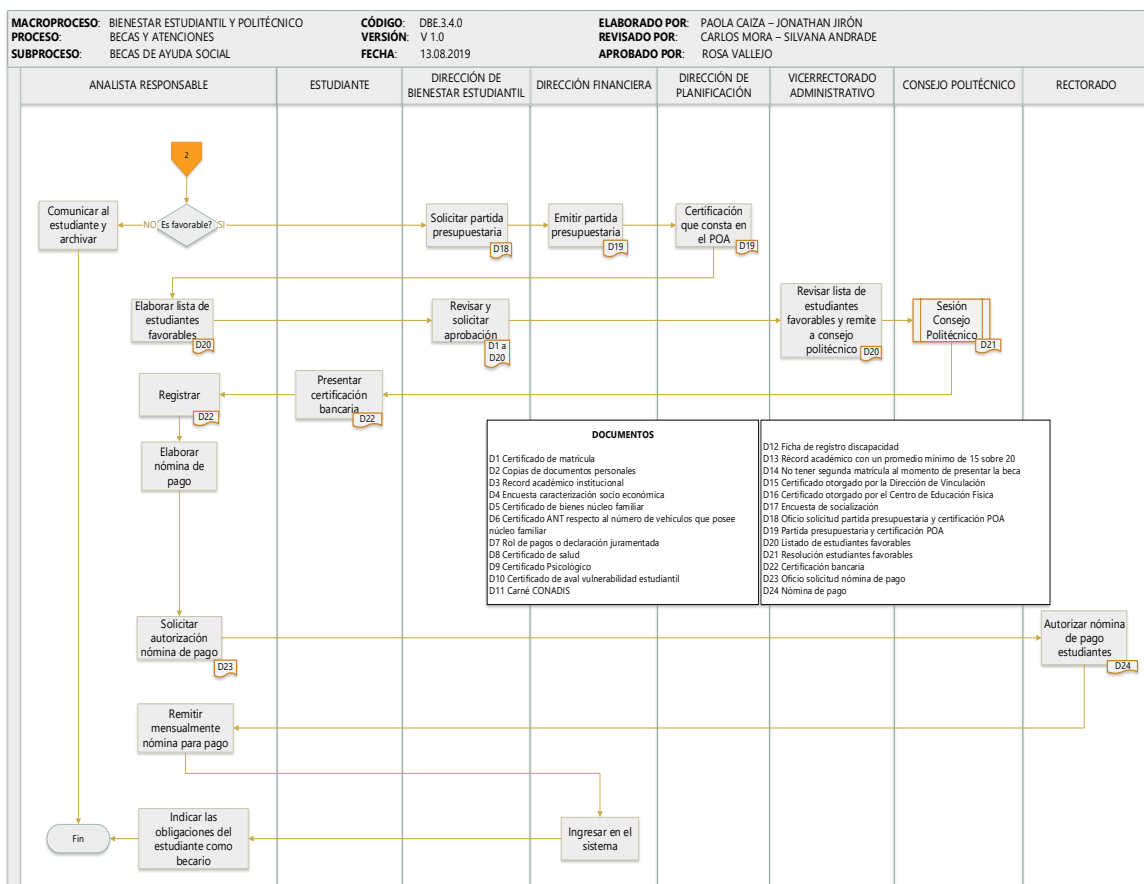
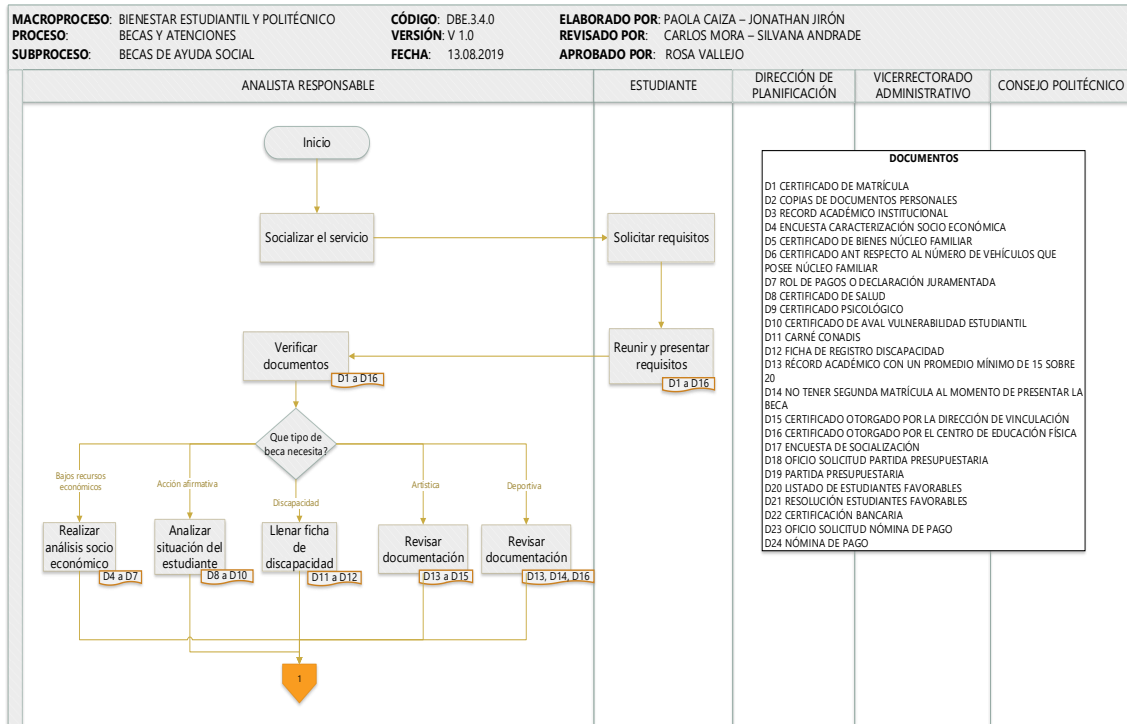
Demás normativa conexas.

FICHA DEL PROCESO


| | |
|--|--|
| Nombre: | Becas de Ayuda Social |
| Unidad Administrativa: | Bienestar Estudiantil y Politécnico |
| Área responsable: | Becas y Atenciones |
| Código: | DBE.3.4.0 |
| Descripción del proceso | |
| El proceso de becas de ayuda social, es un conjunto de actividades que sirven para la obtención de ayudas económicas para estudiantes que presenten condiciones socioeconómicas desfavorables, de acción afirmativa o discapacidad, bajos recursos económicos así como estudiantes que formen parte de grupos artísticos o deportivos de alto rendimiento en la Institución. | |
| Actores intervinientes | |
| 1.- Analista Responsable. | Socializa servicio, analiza el tipo de beca, registra y solicita nómina de pago. |
| 2.- Estudiante. | Reúne los requisitos y presenta certificación bancaria. |
| 3.- Dirección de Bienestar Estudiantil. | Solicita partida presupuestaria. |

| | |
|--|--|
| 5.- Dirección Financiero. | Emite partida presupuestaria. |
| 6.- Dirección de Planificación. | Certifica que consta en el POA. |
| 8.- Vicerrectorado Administrativo. | Revisa documentación y remite a consejo politécnico. |
| 9.- Consejo Politécnico. | Emite resolución. |
| 10.- Rectorado. | Emite nómina de pago. |
| Explicación del procedimiento | |
| <p>La Dirección de Bienestar Estudiantil y Politécnico socializa las becas disponibles para los estudiantes Politécnicos, el estudiante se acerca a preguntar los requisitos, reúne y presenta los requisitos.</p> <p>El Analista Responsable verifica la documentación y analiza el tipo de beca que necesita el estudiante, si es de bajos recursos económicos el Analista Responsable realiza un análisis socio económico, por otro lado si es de acción afirmativa se analiza la situación del estudiante, si es de discapacidad se llena una ficha de discapacidad para verificar si el estudiante tiene más del 30% de discapacidad, en caso de ser beca artística o deportiva el analista responsable procede a revisar la documentación necesaria.</p> <p>El Analista Responsable verifica si es favorable, de ser así se solicita la partida presupuestaria caso contrario se archiva y finaliza el proceso. La Dirección Financiera emite la partida presupuestaria mientras que la Dirección de Planificación certifica que consta en el POA, el Analista Responsable elabora una lista con los estudiantes favorables para la beca, posteriormente la Dirección de Bienestar Estudiantil y Politécnico revisa la lista de estudiantes y solicita su aprobación al Vicerrectorado Administrativo.</p> <p>El Vicerrectorado Administrativo revisa la lista de estudiantes favorables y lo envía a Consejo Politécnico, se emite una resolución, el estudiante debe presentar la certificación bancaria del banco correspondiente, el Analista Responsable registra la documentación para después solicitar al Rectorado la nómina de pago, el Rectorado emite la nómina de pago de los estudiantes beneficiarios, la Dirección Financiera ingresa a los beneficiarios al sistema y, el Analista Responsable le indica al estudiante las obligaciones como becario.</p> | |

DIAGRAMA DE FLUJO



FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

| PLAZO 21 DÍAS | FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS | | |  DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA | Código | DBE.3.4.0 | |
|----------------------------|---------------------------------|--|--|---|---|-----------|--|
| | MACROPROCESO | BIENESTAR ESTUDIANTIL Y POLITÉCNICO | | | Fecha: | 13/8/2019 | |
| | PROCESO | BECAS Y ATENCIONES | | | Versión: | V 1.0 | |
| | SUBPROCESO | BECAS DE AYUDA SOCIAL | | | Página: | 1 | |
| | Objetivo: | Otorgar un apoyo económico destinado a promover la igualdad a favor de las y los estudiantes regulares de grado, bajos recursos económicos, acción afirmativa, discapacidad, artística y deportiva que les impida mantenerse y terminar exitosamente la formación académica. | | | | | |
| Descripción de actividades | | | | | | | |
| # | Actor | Actividad | Descripción | Días de plazo | Documentos asociados | | |
| 1 | Analista Responsable | Socializar el servicio | Bienestar estudiantil socializa las becas disponibles para los estudiantes politécnicos. | 1 | | | |
| 2 | Estudiante | Solicitar requisitos | El estudiante se acerca a preguntar los requisitos, los reúne y presenta, el analista verifica la documentación y analiza el tipo de beca que necesita el estudiante. | 1 | | | |
| 3 | | Reunir y presentar requisitos | | 5 | Certificado de matrícula Copias de documentos personales | | |
| 4 | | Verificar documentos | | 1 | | | |
| 5 | Analista Responsable | Que tipo de beca necesita? | Si es de bajos recursos económicos el analista responsable realiza un análisis socio económico, por otro lado si es de acción afirmativa se analiza la situación del estudiante por otro lado si es de discapacidad se llena una ficha de discapacidad para verificar si el estudiante tiene más del 30% de discapacidad. En caso de ser beca artística o deportiva el analista responsable procede a revisar la documentación necesaria. | 1 | Encuesta caracterización socio económica Certificado de bienes núcleo familiar | | |
| 6 | | BAJOS RECURSOS ECONÓMICOS: Realizar análisis socio económico. Ir al paso 9 | | | Certificado de salud Certificado Psicológico Certificado de aval vulnerabilidad estudiantil | | |
| 7 | | ACCIÓN AFIRMATIVA: Analizar situación del estudiante. Ir al paso 9 | | | Carné conadis Ficha de registro discapacidad | | |
| 8 | | DISCAPACIDAD: Llenar ficha discapacidad. Ir al paso 9 | | | Certificado otorgado por la Dirección de Vinculación Récord académico con un promedio mínimo de 15 sobre 20 | | |
| | | ARTÍSTICA: Revisar documentación. Ir al paso 9 | | | Certificado otorgado por el Centro de Educación Física | | |
| | | DEPORTIVA: Revisar documentación. Ir al paso 9 | | | Oficio solicitud partida presupuestaria y certificación POA | | |
| 9 | | Es Favorable? | | | El analista responsable verifica si es favorable, de ser así se solicita la partida presupuestaria caso contrario se archiva y finaliza el proceso. | | |
| 10 | | Dirección Bienestar Estudiantil | | | Si: Solicitar partida presupuestaria. Ir al paso 12 | | |
| 11 | Analista Responsable | No: Archivar. Fin del proceso | | | | | |
| 12 | Dirección Financiera | Emitir partida presupuestaria | Financiero emite la partida presupuestaria mientras que planificación certifica que consta en el POA. | 1 | Oficio solicitud partida presupuestaria y certificación POA | | |
| 13 | Dirección de Planificación | Certificación que consta en el POA | El analista responsable elabora una lista con los estudiantes favorables para la beca. | | | | |
| 14 | Analista Responsable | Elaborar lista de estudiantes favorables | | | Listado de estudiantes favorables | | |
| 15 | Dirección Bienestar Estudiantil | Revisar y solicitar aprobación | La dirección de bienestar estudiantil revisa la lista de estudiantes y solicita su aprobación al vicerrectorado administrativo. | 1 | | | |
| 16 | Vicerrectorado Administrativo | Revisar lista de estudiantes favorables | El vicerrectorado administrativo revisa la lista de estudiantes favorables y lo envía a consejo politécnico | 1 | | | |
| 17 | Consejo Politécnico | Sesión Consejo Politécnico | Proceso independiente. OBS: 5 - 6 días | | Resolución estudiantes favorables | | |
| 18 | Estudiante | Presentar certificación bancaria | El estudiante presenta la certificación bancaria del banco correspondiente. | 3 | Certificación bancaria | | |
| 19 | Analista Responsable | Registrar | El analista responsable registra la documentación para después solicitar al rectorado la nómina de pago. | 3 | | | |
| 20 | | Solicitar nómina de pago | | 1 | Oficio solicitud nómina de pago | | |
| 21 | Rectorado | Emitir nómina de pago estudiantes | El rectorado emite la nómina de pago de los estudiantes beneficiarios. | | Nómina de pago | | |
| 22 | Financiero | Ingresar en el sistema | Financiero ingresa a los beneficiarios al sistema. | | | | |
| 23 | Analista Responsable | Indicar las obligaciones del estudiante como becario | Analista responsable le indica al estudiante las obligaciones como becario. | 1 | | | |

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entrada

- Certificado de matrícula
- Copias de documentos personales
- Record académico institucional
- Encuesta caracterización socio económica
- Certificado de bienes núcleo familiar
- Certificado ANT respecto al número de vehículos que posee núcleo familiar
- Rol de pagos o declaración juramentada
- Certificado de salud
- Certificado Psicológico
- Certificado de aval vulnerabilidad estudiantil
- Carné CONADIS
- Ficha de registro discapacidad
- Récord académico con un promedio mínimo de 15 sobre 20
- No tener segunda matrícula al momento de presentar la beca
- Certificado otorgado por la Dirección de Vinculación
- Certificado otorgado por el Centro de Educación Física
- Certificación bancaria

Documentos de Salida

- Encuesta de socialización
- Oficio solicitud partida presupuestaria y certificación POA
- Partida presupuestaria y certificación POA
- Listado de estudiantes favorables
- Resolución estudiantes favorables
- Oficio solicitud nómina de pago
- Nómina de pago

INDICADORES

Se establecen los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

Ficha de Evaluación de indicadores

| Evaluación de indicadores | | | | |
|---|-----------|-------------------|-------------|-----------------|
| Cod_Proceso: | DBE.3.4.0 | Evaluador: | | |
| Fecha Inicio: | | Fecha Fin: | | |
| | | Valor | Meta | Análisis |
| % de eficiencia del proceso $= \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$ | | | 100% | |
| Nivel de cumplimiento $= \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$ | | | 100% | |
| Tiempo de respuesta $= \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$ | | | 100% | |

| | | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|----------------------|
| Firma | Firma | Firma | Firma | Firma |
| ELABORADO | ELABORADO | REVISADO | REVISADO | APROBADO |
| POR: | POR: | POR: | POR: | POR: |
| PAOLA CAIZA | JONATHAN JIRÓN | CARLOS MORA | SILVANA ANDRADE | ROSA VALLEJO |
| Fecha: 13/08/2019 | | Fecha: 11/11/2019 | | Fecha: 12/11/2019 |

Macroproceso: Bienestar Estudiantil y Politécnico**Proceso: Psicología Educativa****Subproceso: Orientación Vocacional y Profesional****OBJETO**

Brindar un apoyo vocacional y profesional a las y los estudiantes que presenten algún problema al momento de seleccionar su carrera estudiantil.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica el presente proceso para todos los estudiantes de la ESPOCH.

NORMATIVA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Ley Orgánica de Educación Superior.

Estatuto Politécnico.

Demás normativa conexa.

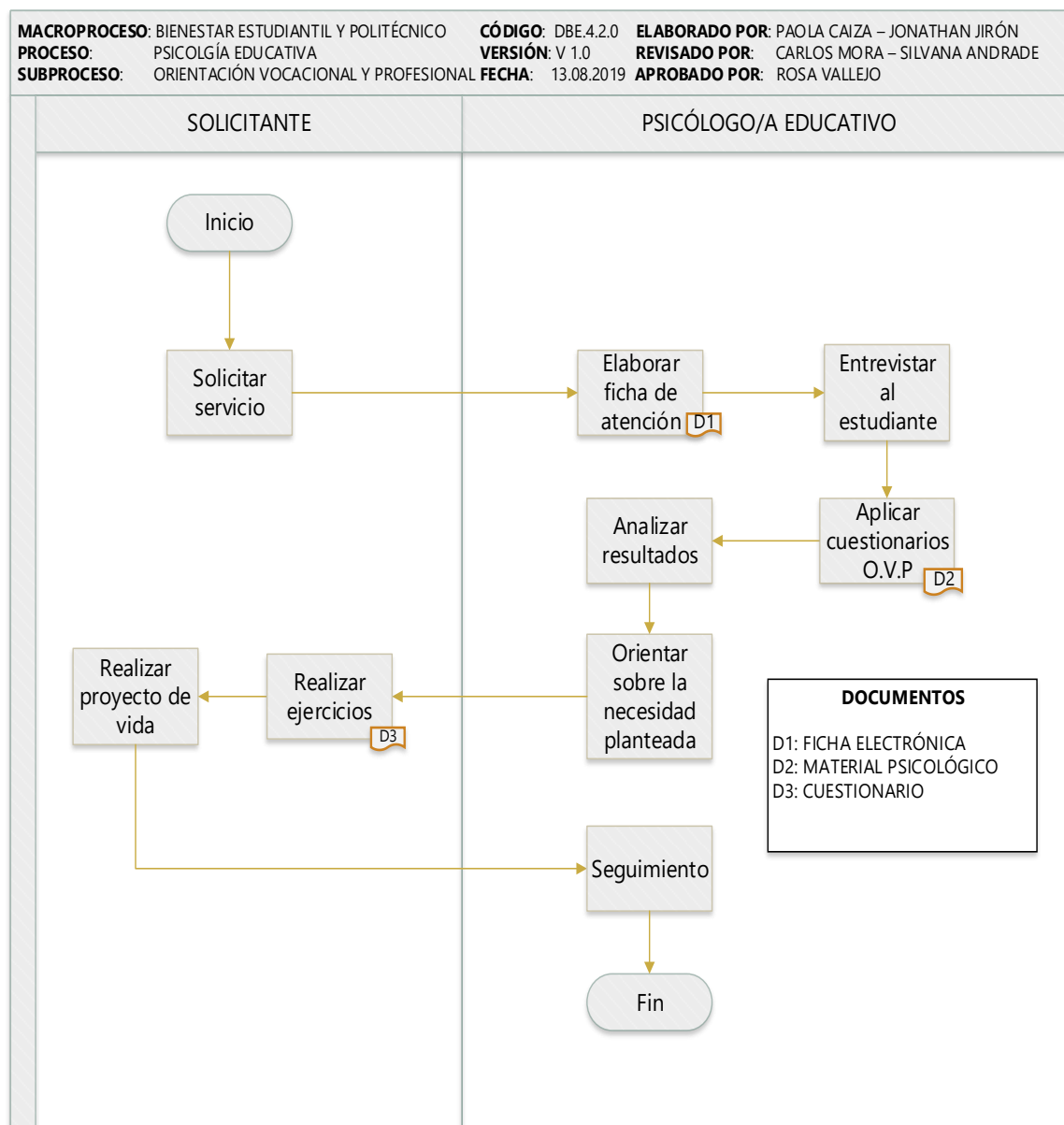
FICHA DEL PROCESO

| | |
|--|--|
| Nombre: | Orientación Vocacional y Profesional |
| Unidad Administrativa: | Bienestar Estudiantil y Politécnico |
| Área responsable: | Psicología Educativa |
| Código: | DBE.4.2.0 |
| Descripción del proceso | |
| El proceso de Orientación Vocacional y Profesional, es un conjunto de actividades que sirven para brindar apoyo a todos los y las estudiantes que presenten algún problema al momento de seleccionar la carrera a estudiar. | |
| Actores intervinientes | |
| 1.- Solicitante. | Solicita apoyo. |
| 2.- Psicólogo/a educativo. | Entrevista al estudiante y busca una solución. |
| Explicación del procedimiento | |
| Una persona se acerca a Bienestar Estudiantil solicitando el servicio de orientación vocacional y profesional, El Psicólogo/a Educativo entrevista al estudiante, se elabora una ficha de atención para posteriormente aplicarle cuestionarios de (orientación vocacional y profesional) | |


O.V.P, después se analizan los resultados de los cuestionarios para poder orientarlo sobre las carreras con las que podría tener afinidad.

El solicitante realiza ejercicios para realizar un proyecto de vida en conjunto con el Psicólogo/a Educativo, finalmente el Psicólogo/a Educativo da seguimiento al estudiante para verificar el alcance del estudiante.

DIAGRAMA DE FLUJO



FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

| | | | | | | |
|----------------------------|---------------------------------|--|--|---|----------------------|-----------|
| PLAZO 6 DÍAS | FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS | | |  | Código | DBE.4.2.0 |
| | MACROPROCESO | BIENESTAR ESTUDIANTIL Y POLITÉCNICO | | | Fecha: | 13/8/2019 |
| | PROCESO | PSICOLOGÍA EDUCATIVA | | | Versión: | V 1.0 |
| | SUBPROCESO | ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y PROFESIONAL | | | Página: | 1 |
| | Objetivo: | Brindar un apoyo vocacional y profesional a las y los estudiantes que presenten algún problema al momento de seleccionar su carrera estudiantil. | | | | |
| Descripción de actividades | | | | | | |
| # | Actor | Actividad | Descripción | Días de plazo | Documentos asociados | |
| 1 | Solicitante | Solicitar servicio | Una persona se acerca a bienestar estudiantil solicitando el servicio de orientación vocacional y profesional. | 1 | | |
| 2 | Psicólogo/a Educativo | Elaborar ficha de atención | El psicólogo/a educativo entrevista al estudiante, se elabora una ficha de atención para posteriormente aplicarle cuestionarios OVP, después se analizan los resultados de los cuestionarios para poder orientarlo sobre las carreras con las que nue podría tener interés. | | Ficha electrónica | |
| 3 | | Entrevistar al estudiante | | | | |
| 4 | | Aplicar cuestionarios O.V.P | | 1 | Material Psicológico | |
| 5 | | Analizar resultados | | 1 | | |
| 6 | | Orientar sobre las carreras con interés | | 1 | | |
| 7 | Solicitante | Realizar ejercicios | El solicitante realiza ejercicios para después poder realizar un proyecto de vida en conjunto con el psicólogo/a educativo. | 1 | Cuestionario | |
| 8 | | Realizar proyecto de vida | | | | |
| 9 | Psicólogo/a Educativo | Seguimiento | Finalmente el psicólogo/a educativo da un seguimiento al estudiante para verificar el alcance. | | | |

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entrada

- Ficha electrónica

Documentos de Salida

- Material Psicológico.

- Cuestionario.

INDICADORES

Se establecen los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

Ficha de Evaluación de indicadores

| Evaluación de indicadores | | | | |
|---|-----------|-------------------|-------------|-----------------|
| Cod_Proceso: | DBE.4.2.0 | Evaluador: | | |
| Fecha Inicio: | | Fecha Fin: | | |
| | | Valor | Meta | Análisis |
| % de eficiencia del proceso $= \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$ | | | 100% | |
| Nivel de cumplimiento $= \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$ | | | 100% | |
| Tiempo de respuesta $= \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$ | | | 100% | |

| Firma | Firma | Firma | Firma | Firma |
|-----------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| ELABORADO POR: | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| PAOLA CAIZA | JONATHAN JIRÓN | CARLOS MORA | SILVANA ANDRADE | ROSA VALLEJO |
| Fecha: 13/08/2019 | | Fecha: 11/11/2019 | | Fecha: 12/11/2019 |

Macroproceso: Bienestar Estudiantil y Politécnico

Proceso: Psicología Educativa

Subproceso: Seguro de Vida y Accidentes

OBJETO

Garantizar que las y los estudiantes politécnicos de grado sean cubiertos mediante un seguro de vida y accidentes personales las 24 horas, los 365 días del año y en cualquier parte del mundo.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica el presente proceso para todos los estudiantes de la ESPOCH.

NORMATIVA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Ley Orgánica de Educación Superior.

Estatuto Politécnico.

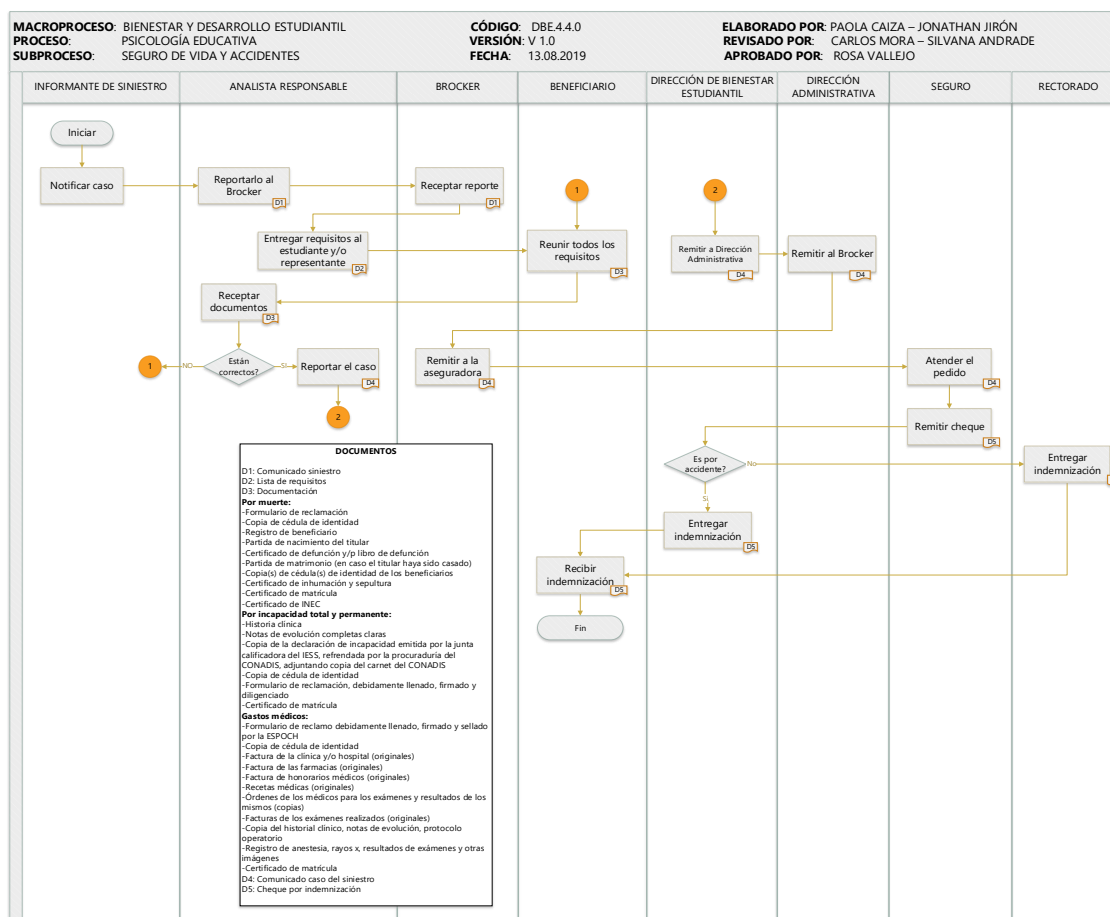
Demás normativa conexas.

FICHA DEL PROCESO


| | |
|--|---|
| Nombre: | Seguro de Vida y Accidentes |
| Unidad Administrativa: | Bienestar Estudiantil y Politécnico |
| Área responsable: | Psicología Educativa |
| Código: | DBE.4.4.0 |
| Descripción del proceso | |
| El proceso de Seguro de vida y accidentes, es un conjunto de actividades que sirven para otorgar un seguro de vida y accidentes personales a las y los estudiantes politécnicos. | |
| Actores intervinientes | |
| 1.- Informante de siniestro. | Notifica el caso. |
| 2.- Analista responsable. | Analiza la información y reporta el caso. |
| 3.- Brocker. | Remite a la aseguradora. |
| 4.- Beneficiario. | Junta los requisitos y recibe indemnización. |
| 5.- Dirección de bienestar estudiantil. | Remite a la dirección administrativa y entrega indemnización. |
| 6.- Dirección Administrativa. | Remite al brocker. |

| | |
|---|------------------------------------|
| 7.- Seguro. | Atiende el pedido y remite cheque. |
| 8.- Rectorado. | Entrega indemnización. |
| Explicación del procedimiento | |
| <p>Un informante notifica un siniestro a la Dirección de Bienestar Estudiantil, el Analista Responsable reporta el accidente al broker para que tenga conocimiento, posteriormente el Analista Responsable le entrega los requisitos para que pueda hacer uso del seguro, el beneficiario reúne todos los requisitos y los entrega en Bienestar y Estudiantil y Politécnico. El Analista Responsable verifica que toda la documentación este correcta, de no estarlo le solicita al beneficiario que la complete caso contrario reporta el caso a la Dirección de Bienestar Estudiantil la cual remite a la Dirección Administrativa quien remite al broker para informar a la aseguradora, la aseguradora atiende al pedido y remite el cheque de indemnización dependiendo el caso del seguro o accidente.</p> <p>La Dirección de Bienestar Estudiantil entrega la indemnización al beneficiario siempre y cuando sea por accidente, de no ser así la indemnización será entregada al beneficiario por el Rector.</p> | |

DIAGRAMA DE FLUJO



FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

| | | | | | | |
|----------------------------|------------------------------------|---|---|---|-------------------------------|--------------------------|
| PLAZO 9 DÍAS | FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS | | |  | Código | BDE.4.4.0 |
| | MACROPROCESO | BIENESTAR ESTUDIANTIL Y POLITÉCNICO | | | Fecha: | 13/8/2019 |
| | PROCESO | PSICOLOGÍA EDUCATIVA | | | Versión: | V 1.0 |
| | SUBPROCESO | SEGURO DE VIDA Y ACCIDENTES | | | Página: | 1 |
| | Objetivo: | Garantizar que las y los estudiantes politécnicos de grado sean cubiertos mediante un seguro de vida y accidentes personales las 24 horas, los 365 días del año y en cualquier parte del mundo. | | | | |
| Descripción de actividades | | | | | | |
| # | Actor | Actividad | Descripción | Días de plazo | Documentos asociados | |
| 1 | Informante de siniestro | Notificar caso | Un informante notifica un siniestro en bienestar y desarrollo estudiantil. | 1 | Comunicado siniestro | |
| 2 | Analista responsable | Reportarlo al Brocker | El analista responsable reporta el accidente al brocker para que tenga conocimiento, posteriormente el analista responsable le entrega los requisitos para que pueda hacer uso del seguro al beneficiario. | | Lista de requisitos | |
| 3 | Brocker | Receptar reporte | | | | |
| 4 | Analista responsable | Entregar requisitos al estudiante y/o representante | | 1 | Comunicado caso del siniestro | |
| 5 | Beneficiario | Reunir todos los requisitos | El beneficiario reúne todos los requisitos y los entrega en bienestar y desarrollo estudiantil. | | Documentación | |
| 6 | Analista responsable | Receptar documentos | El analista responsable verifica que toda la documentación este correcta, de no estarlo le solicita al beneficiario que la complete caso contrario reporta el caso a la dirección de bienestar estudiantil la cual lo remite a la dirección administrativa para que esta remita al brocker y el brocker la remita a la aseguradora. | | | |
| 7 | | Estan correctos? | | | | |
| 8 | | Si: Reportar el caso. Ir al paso 10 | | | | |
| 9 | | No: Ir al paso 5 | | | | |
| 10 | Dirección de Bienestar Estudiantil | Remitir a Dirección Administrativa | | 1 | Comunicado caso del siniestro | |
| 11 | Dirección Administrativa | Remitir al Brocker | | | | |
| 12 | Brocker | Remitir a la aseguradora | | | | |
| 13 | Seguro | Atender el pedido | La aseguradora atiende al pedido y remite el cheque de indemnización dependiendo el caso del seguro o accidente. | 1 | | |
| 14 | | Remitir cheque | | | | |
| 15 | Dirección de Bienestar Estudiantil | Es por accidente? | La dirección de bienestar estudiantil entrega la indemnización al beneficiario siempre y cuando sea por accidente. | 2 | | |
| 16 | | Si: Entregar indemnización. Ir al paso 18 | | | | |
| 17 | Rectorado | No: Entregar indemnización. Ir al paso 18 | De no ser así la indemnización será entregada al beneficiario por el rectorado. | | 1 | Cheque por indemnización |
| 18 | Beneficiario | Recibir indemnización | | | | |

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entrada

- Comunicado siniestro
- Documentación

Por muerte:

- Formulario de reclamación
- Copia de cédula de identidad
- Registro de beneficiario
- Partida de nacimiento del titular
- Certificado de defunción y/p libro de defunción
- Partida de matrimonio (en caso el titular haya sido casado)
- Copia(s) de cédula(s) de identidad de los beneficiarios
- Certificado de inhumación y sepultura

-Certificado de matrícula

-Certificado de INEC

Por incapacidad total y permanente:

-Historia clínica

-Notas de evolución completas claras

-Copia de la declaración de incapacidad emitida por la junta calificadora del IESS, refrendada por la procuraduría del CONADIS, adjuntando copia del carnet del CONADIS

-Copia de cédula de identidad

-Formulario de reclamación, debidamente llenado, firmado y diligenciado

-Certificado de matrícula

Gastos médicos:

-Formulario de reclamo debidamente llenado, firmado y sellado por la ESPOCH

-Copia de cédula de identidad

-Factura de la clínica y/o hospital (originales)

-Factura de las farmacias (originales)

-Factura de honorarios médicos (originales)

-Recetas médicas (originales)

-Órdenes de los médicos para los exámenes y resultados de los mismos (copias)

-Facturas de los exámenes realizados (originales)

-Copia del historial clínico, notas de evolución, protocolo operatorio

-Registro de anestesia, rayos x, resultados de exámenes y otras imágenes

-Certificado de matrícula

Documentos de Salida

- Lista de requisitos

- Comunicado caso del siniestro

- Cheque por indemnización

INDICADORES

Se establecen los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

Ficha de Evaluación de indicadores

| Evaluación de indicadores | | | | |
|---|-----------|-------------------|-------------|-----------------|
| Cod_Proceso: | DBE.4.4.0 | Evaluador: | | |
| Fecha Inicio: | | Fecha Fin: | | |
| | | Valor | Meta | Análisis |
| % de eficiencia del proceso $= \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$ | | | 100% | |
| Nivel de cumplimiento $= \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$ | | | 100% | |
| Tiempo de respuesta $= \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$ | | | 100% | |

| | | | | |
|---------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Firma | Firma | Firma | Firma | Firma |
| ELABORADO POR: | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| PAOLA CAIZA | JONATHAN JIRÓN | CARLOS MORA | SILVANA ANDRADE | ROSA VALLEJO |
| Fecha: 13/08/2019 | | Fecha: 11/11/2019 | | Fecha: 12/11/2019 |

Macroproceso: Bienestar Estudiantil y Politécnico**Proceso: Centro de atención integral de salud****Subproceso: Atención Médica****OBJETO**

Brindar servicios médicos preventivos y curativos, atendiendo y examinando a pacientes en general; a fin de preservar el bienestar y la salud de la comunidad Politécnica de acuerdo a procedimientos de asistencia médica.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica el presente proceso para toda la comunidad Politécnica.

NORMATIVA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Estatuto Politécnico.

Demás Normativa Convexa

FICHA DEL PROCESO

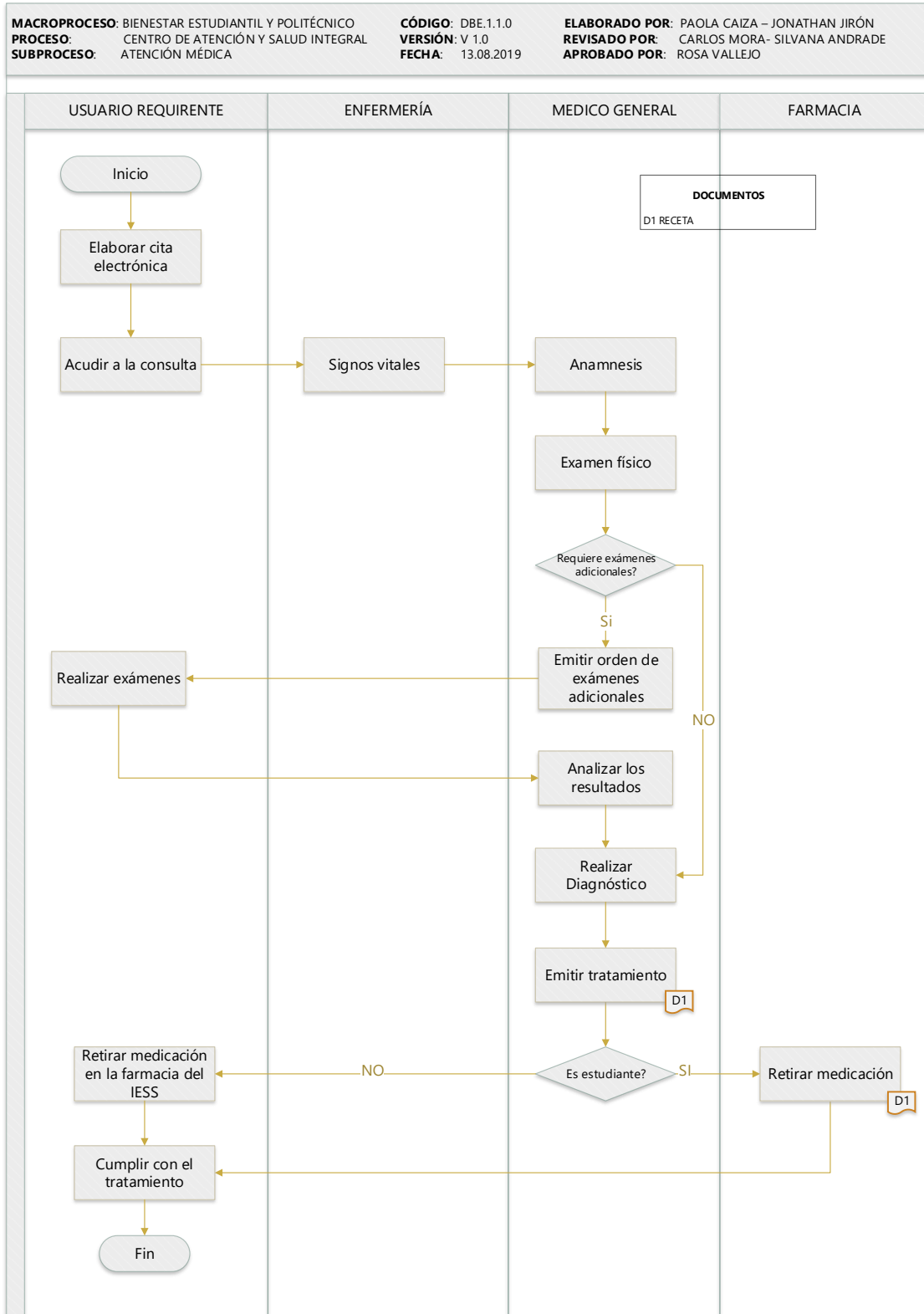
| | |
|--|--|
| Nombre: | Atención médica. |
| Unidad Administrativa: | Bienestar Estudiantil y Politécnico. |
| Área responsable: | Centro de atención y salud integral. |
| Código: | DBE.1.1.0 |
| Descripción del proceso | |
| El proceso de atención médica, es un conjunto de actividades que se realiza para brindar un servicio de atención y curaciones médicas. | |
| Actores intervinientes | |
| 1.- Usuario requirente | Separa un turno para la atención que necesite. |
| 2.- Enfermería | Prepara y toma los signos vitales al paciente. |
| 3.- Medico General | Revisa a los pacientes y emite un diagnóstico. |
| 4.-Farmacia | Entrega los medicamentos a los pacientes. |
| Explicación del procedimiento | |

El usuario requirente ingresa al sistema del CASI y separa una cita de manera electrónica para el día y la hora óptima para el paciente, posteriormente debe acudir a su consulta con 10 minutos antes de la hora de su cita médica, a fin de que se realice la toma de los signos vitales en Enfermería.


La información se remite al médico general para la anamnesis, es decir revisar al paciente de manera física. Si requiere exámenes adicionales, se genera una orden para que se los realice en otra institución; el Médico general analiza los resultados y emite un diagnóstico con el cual le prescribe un tratamiento.

Si no requiere exámenes adicionales el Médico general realiza el diagnóstico y emite el tratamiento, si es estudiante debe retirar la receta en la farmacia del dispensario médico, caso contrario debe retirar la medicación en el IESS y cumplir con el tratamiento.

DIAGRAMA DE FLUJO



FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

| PLAZO 2 DÍAS | FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS | | |  DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESPOCH | Código | DBE.1.1.0 |
|----------------------------|---------------------------------|---|---|--|----------------------|-----------|
| | MACROPROCESO | BIENESTAR ESTUDIANTIL Y POLITÉCNICA | | | Fecha: | 13/8/2019 |
| | PROCESO | CENTRO DE ATENCIÓN Y SALUD INTEGRAL | | | Versión: | V 1.0 |
| | SUBPROCESO | ATENCIÓN MÉDICA | | | Página: | 1 |
| | Objetivo: | Brindar servicios médicos preventivos y curativos, atendiendo y examinando a pacientes en general; a fin de preservar el bienestar y la salud de la comunidad Politécnica de acuerdo a procedimientos de asistencia médica. | | | | |
| Descripción de actividades | | | | | | |
| # | Actor | Actividad | Descripción | Días de plazo | Documentos asociados | |
| 1 | Usuario Requirente | Elaborar cita electrónica | El solicitante debe realizar una cita electronica mediante el sistema de la ESPOCH para despues acudir a la consulta. | 1 | | |
| 2 | | Acudir a la consulta | | | | |
| 3 | Enfermería | Signos vitales | El paciente es vizualizado por el enfermero, el mismo que puede determinar una patologia presuntiva de acuerdo a las caracteristicas generales, de signos vitales, temperatura, pulso, presion arterial, frecuencia respiratoria | | | |
| 4 | Médjco General | Anamnesis | El medico interroga al paciente sobre su enfermedad actual, antecedentes patologicos familiares enfermedades hereditarias | | | |
| 5 | | Examen físico | Se procede a relizar un examen físico al paciente para determinar el motivo de la dolencia. | | | |
| 6 | | Requiere exámenes adicionales? | | | | |
| 7 | | NO: Ir al paso 11 | En caso de no ser necesario los exámenes adicionales se procede analizar los resultados de los exámenes realizados al paciente | | | |
| 8 | | SI: Emitir orden de exámenes adicionales | En el caso que el paciente necesite realizar otros exámenes clínicos o radiológicos, que no se puedan realizar en el centro médico se solicita al paciente que los realice en otra institución y se emite una oden para realizar el examen. | | | |
| 9 | Usuario Requirente | Realizar exámenes | | | | |
| 10 | Médjco General | Analizar los resultados | En caso de no ser necesario los exámenes adicionales se procede analizar los resultados de los exámenes realizados al paciente. | | | |
| 11 | | Realizar Diagnóstico | El paciente con el diagnostico definitivo es tratado de su patologia o es remitido a un centro de mayor complejidad | | | |
| 12 | | Emitir tratamiento | El paciente es atendido por el medico quien determina el tratamiento en base a los exámenes clínicos, radiológicos y a la enfermedad actual, regresa al trabajo | | Receta | |
| 13 | | Es estudiante? | | | | |
| 14 | Usuario Requirente | NO: Retirar medicación en la farmacia del IESS | Si el paciente es un empleado o docente la ESPOCH debe retirar la medicación en la farmacia del IESS y seguir con el tratamineto indicado por el doctor. | | | |
| 15 | | Cumplir con el tratamiento | | | | |
| 16 | Farmacia | SI: Retirar medicación . Ir al paso 15 | Si es estudiante la medicación debe ser redirada en el dispensario médico de la ESPOCH. | | Receta | |

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entrada

- No aplica

Documentos de Salida

- Receta

INDICADORES

Se establecen los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

Ficha de Evaluación de indicadores

| Evaluación de indicadores | | | | |
|---|-----------|-------------------|-------------|-----------------|
| Cod_Proceso: | DBE.1.1.0 | Evaluador: | | |
| Fecha Inicio: | | Fecha Fin: | | |
| | | Valor | Meta | Análisis |
| % de eficiencia del proceso $= \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$ | | | 100% | |
| Nivel de cumplimiento $= \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$ | | | 100% | |
| Tiempo de respuesta $= \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$ | | | 100% | |

| | | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------------|
| Firma | Firma | Firma | Firma | Firma |
| ELABORADO | ELABORADO | REVISADO | REVISADO | APROBADO |
| POR: | POR: | POR: | POR: | POR: |
| PAOLA CAIZA | JONATHAN JIRÓN | CARLOS MORA | SILVANA ANDRADE | ROSA VALLEJO CAZCO |
| Fecha: 13/08/2019 | | Fecha: 11/11/2019 | | Fecha: 12/11/2019 |

Macroproceso: Bienestar Estudiantil y Politécnico

Proceso: Centro de atención integral de salud

Subproceso: Atención Odontológica

OBJETO

Contribuir a la solución de problemas de salud buco-dental a los pacientes que acuden a la consulta para prevención, rehabilitación y tratamiento de la patología bucal.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica el presente proceso para toda la comunidad Politécnica.

NORMATIVA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Estatuto Politécnico.

Demás Normativa Convexa

FICHA DEL PROCESO

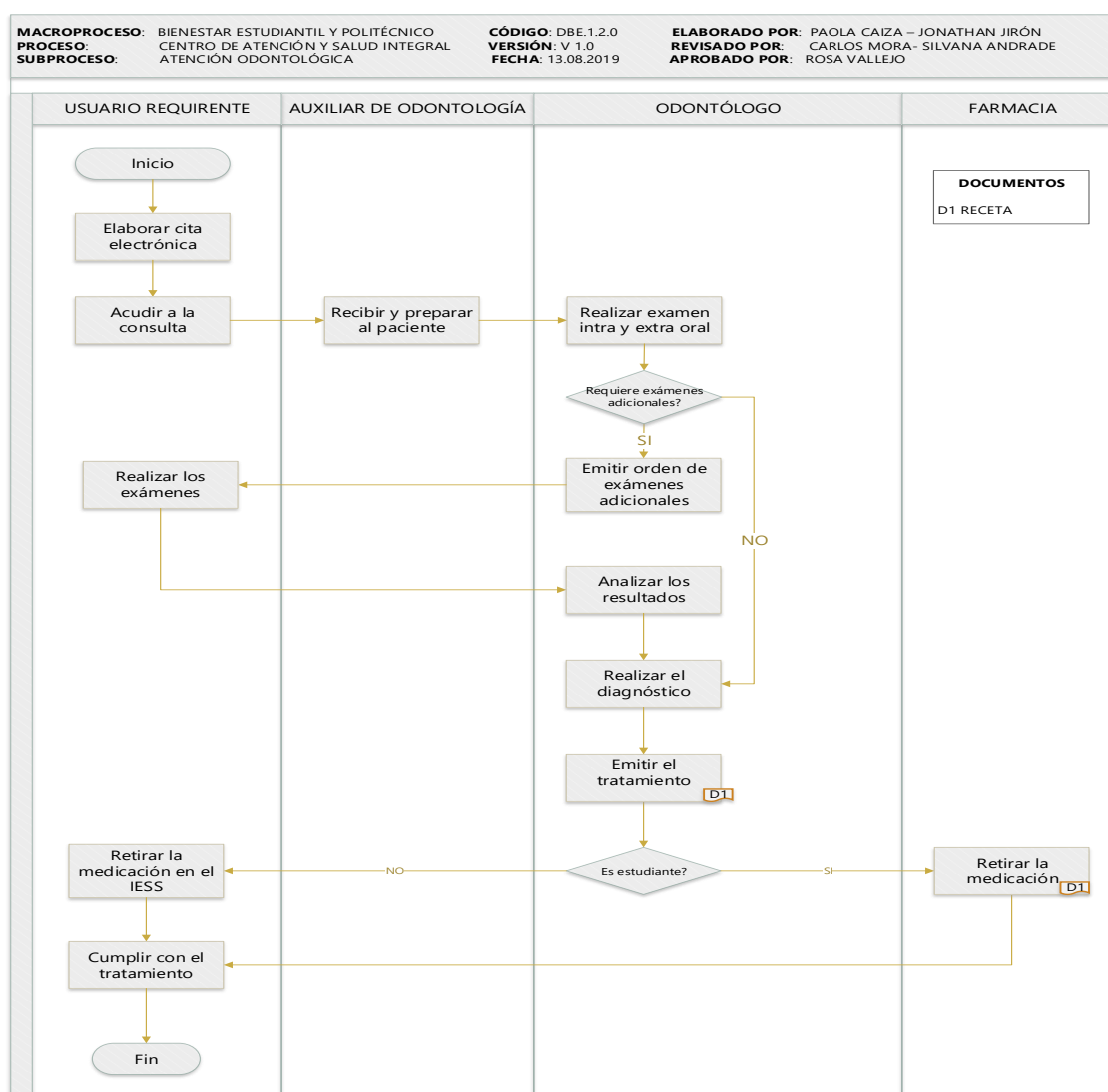
| | |
|--|--|
| Nombre: | Atención Odontológica |
| Unidad Administrativa: | Bienestar Estudiantil y Politécnico. |
| Área responsable: | Centro de atención y salud integral |
| Código: | DBE.1.2.0 |
| Descripción del proceso | |
| El proceso de atención Odontológica, es un conjunto de actividades que se realiza para brindar un servicio de atención odontológica a los estudiantes, docentes, y trabajadores de la institución. | |
| Actores intervinientes | |
| 1.- Usuario requirente | Separa un turno para la atención que necesite. |
| 2.- Auxiliar de Odontología | Repara al paciente y toma los signos vitales. |
| 3.- Odontólogo | Revisa a los pacientes y emite un diagnóstico. |
| 4.-Farmacia | Entrega los medicamentos a los pacientes. |
| Explicación del procedimiento | |

El usuario requirente ingresa al sistema del CASI y separa una cita de manera electrónica para el día y la hora óptima para el paciente, posteriormente debe acudir a su consulta con 10 minutos antes de la hora de su cita médica, el Auxiliar de odontología prepara al paciente para ser atendido.


El Odontólogo realiza un examen intra y extra bucal, si requiere exámenes adicionales, si emite una orden para que los realice en otra institución, el usuario realiza los exámenes requeridos por el Odontólogo quien analiza los resultados y emite un diagnóstico con el cual le brinda un tratamiento Odontológico.

Si el paciente es estudiante debe retirar la receta en la farmacia del dispensario médico de la ESPOCH, caso contrario debe Retirar la medicación en el IESS y cumplir con el tratamiento.

DIAGRAMA DE FLUJO



FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

| | | | | | | | |
|----------------------------|---------------------------------|--|---|--|---|-----------|--|
| PLAZO 6 DÍAS | FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS | | |  DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESPOCH | Código: | DBE.1.2.0 | |
| | MACROPROCESO | BIENESTAR ESTUDIANTIL Y POLITÉCNICA | | | Fecha: | 13/8/2019 | |
| | PROCESO | CENTRO DE ATENCIÓN Y SALUD INTEGRAL | | | Versión: | V 1.0 | |
| | SUBPROCESO | ATENCIÓN ODONTOLÓGICA | | | Página: | 1 | |
| | Objetivo: | Contribuir a la solución de problemas de salud buco-dental a los pacientes que acuden a la consulta para prevención, rehabilitación y tratamiento de la patología bucal. | | | | | |
| Descripción de actividades | | | | | | | |
| # | Actor | Actividad | Descripción | Días de plazo | Documentos asociados | | |
| 1 | Usuario Requirente | Elaborar cita electrónica | El solicitante realiza una cita electrónica mediante el sistema de la ESPOCH | 5 | | | |
| 2 | | Acudir a la consulta | El paciente acude a la consulta 10 minutos antes de la hora indicada | | | | |
| 3 | Auxiliar de Odontología | Recibir y preparar al paciente | El auxiliar de odontología recibe al paciente, verifica el turno en el sistema electrónico de salud y prepara inmediatamente al mismo | 1 | | | |
| 4 | Odontólogo | Realizar examen intra y extra oral | El odontólogo realiza el examen intra y extra oral e interroga sobre antecedentes familiares, patológicos y personales | | | | |
| 5 | | Requiere exámenes adicionales? | | | | | |
| 6 | | NO: Ir al paso 10 | En caso de no ser necesario los exámenes adicionales se procede analizar los resultados de los exámenes realizados al paciente. | | | | |
| 7 | | SI: Emitir orden de exámenes adicionales | El paciente acude al laboratorio clínico o radiológico para realizarse los exámenes adicionales para determinar en base a esos exámenes especializados, el diagnóstico definitivo o las decisiones oportunas. | | | | |
| 8 | | Usuario Requirente | Realizar los exámenes | | El paciente realiza los exámenes en otra institución. | | |
| 9 | | Odontólogo | Analizar los resultados | | Se realiza una valoración médica en base a los exámenes realizados. | | |
| 10 | Realizar el diagnóstico | | El odontólogo realiza el diagnóstico presuntivo y luego el definitivo y solicita al auxiliar el material e instrumental necesario. | | | | |
| 11 | Emitir el tratamiento | | El odontólogo realiza tratamientos de prevención, charlas educativas, profilaxis, restauraciones definitivas, exodoncias, endodoncias, etc. | | Receta | | |
| 12 | Es estudiante? | | | | | | |
| 14 | Usuario Requirente | NO: Retirar la medicación en el IESS | Si el paciente es un empleado o docente la ESPOCH debe retirar la medicación en la farmacia del IESS y seguir con el tratamiento indicado por el doctor. | | | | |
| 15 | | Cumplir con el tratamiento | | | | | |
| 16 | Farmacia | SI: Retirar la medicación. Ir al paso 15 | De ser estudiante debe retirar la medicación en la farmacia de la ESPOCH. | | | Receta | |

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entrada

- No aplica

Documentos de Salida

- Receta

INDICADORES

Se establecen los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

Ficha de Evaluación de indicadores

| Evaluación de indicadores | | | | |
|---|-----------|-------------------|-------------|-----------------|
| Cod_Proceso: | DBE.1.2.0 | Evaluador: | | |
| Fecha Inicio: | | Fecha Fin: | | |
| | | Valor | Meta | Análisis |
| % de eficiencia del proceso $= \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$ | | | 100% | |
| Nivel de cumplimiento $= \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$ | | | 100% | |
| Tiempo de respuesta $= \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$ | | | 100% | |

| | | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|----------------------|
| Firma | Firma | Firma | Firma | Firma |
| ELABORADO | ELABORADO | REVISADO | REVISADO | APROBADO |
| POR: | POR: | POR: | POR: | POR: |
| PAOLA CAIZA | JONATHAN JIRÓN | CARLOS MORA | SILVANA ANDRADE | ROSA VALLEJO |
| Fecha: 13/08/2019 | | Fecha: 11/11/2019 | | Fecha: 12/11/2019 |

Macroproceso: Bienestar Estudiantil y Politécnico

Proceso: Promoción para la Salud

Subproceso: Fiscalización de espacios Arrendados/ Licitados

OBJETO

Medir la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios para orientar la mejora del servicio.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica el presente proceso para todas las cafeterías, centros de copiado, quioscos, comedor e islas que se encuentren dentro de la institución.

NORMATIVA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Ley Orgánica de Educación Superior.

Estatuto Politécnico.

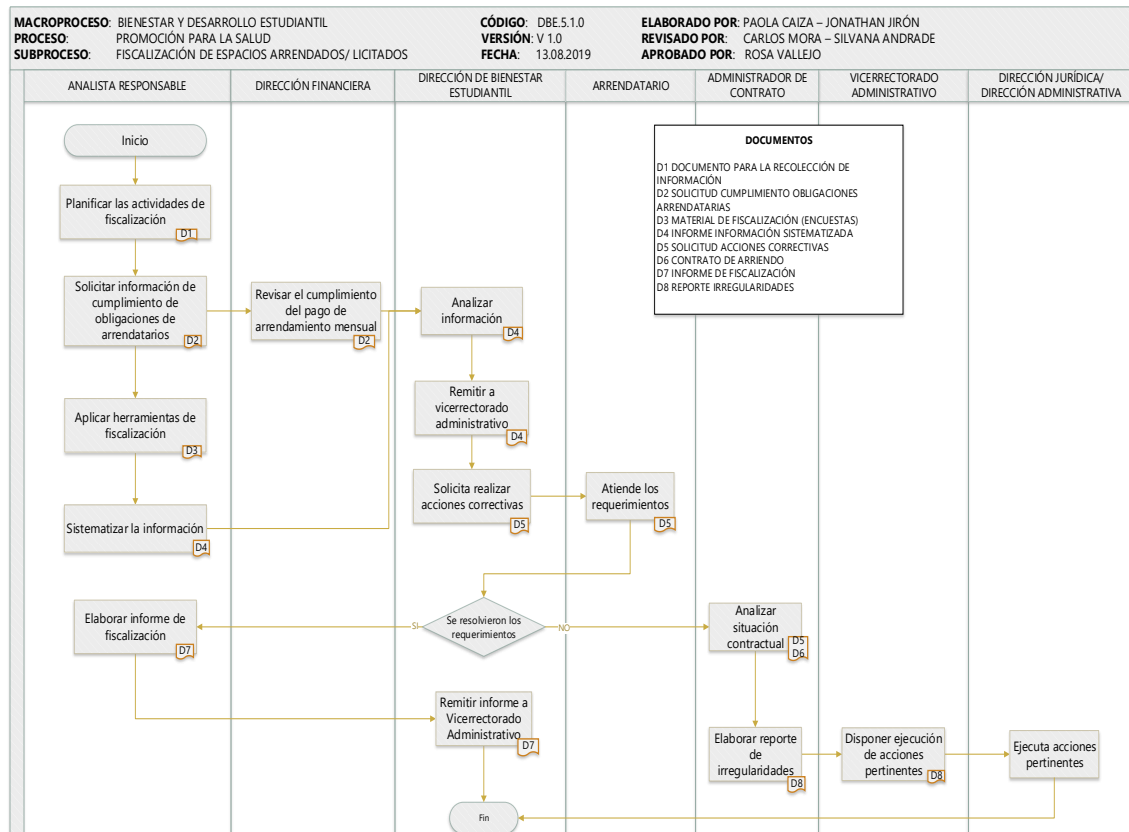
Demás normativa conexas.

FICHA DEL PROCESO


| | |
|--|---|
| Nombre: | Fiscalización de espacios arrendados/Licitados. |
| Unidad Administrativa: | Bienestar Estudiantil y Politécnico |
| Área responsable: | Promoción para la salud |
| Código: | DBE.5.1.0 |
| Descripción del proceso | |
| El proceso de Fiscalización de espacios arrendados/licitados, es un conjunto de actividades que sirven para medir la calidad de atención de las cafeterías, comedor, quioscos, islas, y centros de impresión y copiado, y medir la satisfacción de las y los estudiantes politécnicos. | |
| Actores intervinientes | |
| 1.- Analista Responsable. | Planifica las actividades, sistematiza la información recolectada y elabora informe de fiscalización. |
| 3.- Financiero. | Revisa el cumplimiento de pago de arrendamiento mensual. |
| 5.- Dirección de Bienestar Estudiantil. | Analiza, remite la información y solicita acciones correctivas. |
| 6.- Arrendatario. | Atiende los requerimientos. |
| 7.- Administrador de Contrato. | Elabora reporte de irregularidades. |

| | |
|--|--|
| 8.- Vicerrectorado Administrativo. | Dispone ejecución de acciones pertinentes. |
| 9. Dirección Jurídica/Dirección Administrativa. | Ejecuta acciones pertinentes. |
| Explicación del procedimiento | |
| <p>El Analista Responsable planifica las actividades de fiscalización por semestre, solicita información de cumplimiento de obligaciones de los arrendatarios, Dirección Financiera verifica el cumplimiento del pago de arrendamiento mensual, el Analista Responsable aplica las herramientas de fiscalización como por ejemplo encuestas, sistematiza la información de los resultados y la remite a la Dirección de Bienestar Estudiantil quien analiza la información, envía un comunicado para conocimiento al Vicerrectorado Administrativo y después solicita que se realicen las acciones correctivas.</p> <p>El Arrendatario atiende a los requerimientos, si se resolvieron los requerimientos el Analista Responsable elabora el informe de fiscalización y envía a la Dirección de Bienestar Estudiantil quien remite al Vicerrectorado Administrativo para conocimiento. Fin del proceso.</p> <p>Caso contrario el Administrador de Contrato realiza un análisis de la situación contractual y realiza un reporte de la irregularidades que se están dando en el contrato, se remite al Vicerrectorado Administrativo para la disposición de las acciones pertinentes, mismas que son ejecutadas por la dirección jurídica y administrativa.</p> | |

DIAGRAMA DE FLUJO



FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

| | | | | | | |
|----------------------------|---|--|--|---|--|------------|
| PLAZO 30 DÍAS | FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS | | |  | Código | BDE.5.1.0 |
| | MACROPROCESO | BIENESTAR ESTUDIANTIL Y POLITÉCNICO | | | Fecha: | 13.08.2019 |
| | PROCESO | PROMOCIÓN PARA LA SALUD | | | Versión: | V 1.0 |
| | SUBPROCESO | FISCALIZACIÓN DE ESPACIOS ARRENDADOS / LICITADOS | | | Página: | 1 |
| | Objetivo: | Medir la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios para orientar la mejora del servicio. | | | | |
| Descripción de actividades | | | | | | |
| # | Actor | Actividad | Descripción | Días de plazo | Documentos asociados | |
| 1 | Analista Responsable | Planificar las actividades de fiscalización | El analista responsable planifica las actividades de planificación por semestre, solicita información de cumplimiento de obligaciones de arrendatarios. | 1 | Documento para la recolección de información | |
| 2 | | Solicitar información de cumplimiento de obligaciones de | | 1 | Solicitud cumplimiento obligaciones arrendatarias | |
| 3 | Dirección Financiera | Revisar el cumplimiento del pago de arrendamiento mensual. Ir al paso 6 | Financiero verifica el cumplimiento del pago de arrendamiento mensual. | 1 | | |
| 4 | Analista Responsable | Aplicar herramientas de fiscalización | El analista responsable aplica las herramientas de fiscalización como por ejemplo encuestas, sistematiza la información de los resultados y la remite a | 3 | Material de fiscalización (encuestas) | |
| 5 | | Sistematizar la información | | 2 | Informe información sistematizada | |
| 6 | Dirección de Bienestar Estudiantil | Analizar información | La dirección de bienestar analiza la información, envía un comunicado para conocimiento al vicerrectorado administrativo y después solicita que se realicen las acciones correctivas. | | | |
| 7 | | Remitir a vicerrectorado administrativo | | | Solicitud acciones correctivas | |
| 8 | Arrendatario | Solicita realizar acciones correctivas | El arrendatario atiende a los requerimiento para posteriormente la dirección de bienestar verificar si se resolvieron, de ser así se elabora un informe de fiscalización el cual se envía al vicerrectorado administrativo para conocimiento y finaliza el proceso. | | | |
| 9 | | Atiende los requerimientos | | | Informe de fiscalización | |
| 10 | Dirección de Bienestar Estudiantil | Se resolvieron los requerimientos? | Por otro lado si no se resolvieron el administrador de contrato analiza la situación contractual y elabora un reporte de irregularidades el cual se envía al vicerrectorado administrativo para que se disponga la ejecución de acciones pertinentes las cuales son ejecutadas por la dirección jurídica y administrativa. | | | |
| 11 | Analista responsable | Si: Elaborar Informe de fiscalización | | | Solicitud acciones correctivas Contrato de arriendo | |
| 12 | Dirección de Bienestar Estudiantil | Remitir informe a Vicerrectorado Administrativo. Fin del proceso | Reporte irregularidades | | | |
| 13 | Administrador de contrato | No: Analizar situación contractual | | | | |
| 14 | Vicerrectorado Administrativo | Elaborar reporte de irregularidades | | | | |
| 15 | | Disponer ejecución de acciones pertinentes | | | | |
| 16 | Dirección Jurídica/Dirección Administrativa | Ejecuta acciones pertinentes. Fin del proceso | | | | |
| | | | | | | |

OBS: Se realiza el proceso de fiscalización a todas las cafeterías, comedor, quioscos, islas y centros de impresión y copiado

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entrada

- Documento para la recolección de información
- Solicitud cumplimiento obligaciones arrendatarias
- Material de fiscalización (encuestas)
- Contrato de arriendo

Documentos de Salida

- Informe información sistematizada
- Solicitud acciones correctivas
- Informe de fiscalización
- Reporte irregularidades

INDICADORES

Se establecen los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

Ficha de Evaluación de indicadores

| Evaluación de indicadores | | | | |
|---|-----------|-------------------|-------------|-----------------|
| Cod_Proceso: | DBE.5.1.0 | Evaluador: | | |
| Fecha Inicio: | | Fecha Fin: | | |
| | | Valor | Meta | Análisis |
| % de eficiencia del proceso $= \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$ | | | 100% | |
| Nivel de cumplimiento $= \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$ | | | 100% | |
| Tiempo de respuesta $= \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$ | | | 100% | |

| Firma | Firma | Firma | Firma | Firma |
|---------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ELABORADO POR: | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| PAOLA CAIZA | JONATHAN JIRÓN | CARLOS MORA | SILVANA ANDRADE | ROSA VALLEJO |
| Fecha: 13/08/2019 | | Fecha: 11/11/2019 | | Fecha: 12/11/2019 |

Macroproceso: Gestión Administrativa

Subproceso: Pago Servicios Básicos

OBJETO

Gestionar el pago de los servicios básicos (luz, agua, teléfono) para las diferentes unidades académicas y administrativas de la ESPOCH.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica el presente proceso a todas las facturas generadas a nombre de la ESPOCH por concepto de pago de servicios básicos.

NORMATIVA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

LOSEP

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública

Reglamento a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública

Estatuto Politécnico

Demás normativa conexa

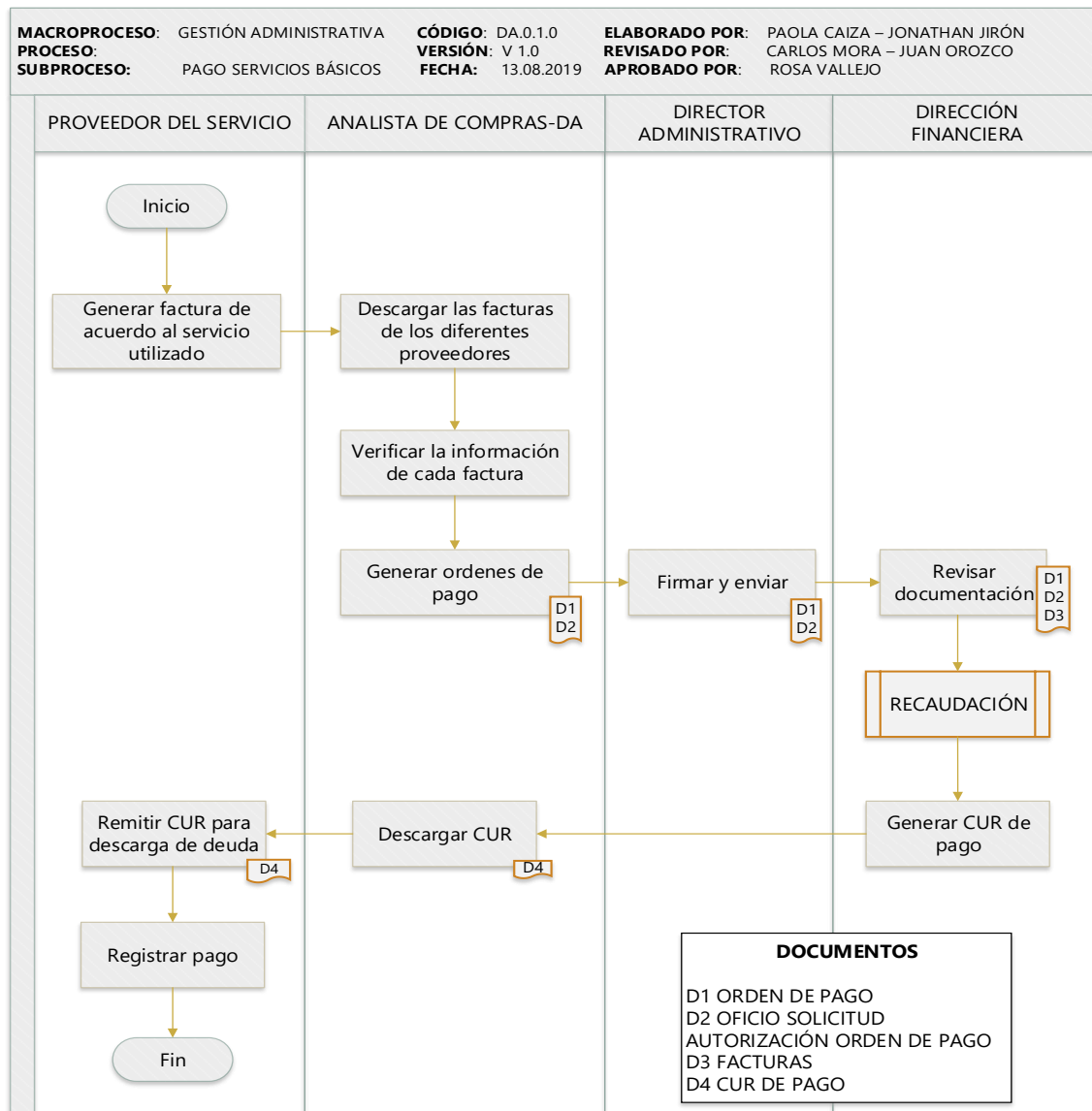
FICHA DEL PROCESO

| | |
|--|--|
| Nombre: | Pago Servicios Básicos |
| Unidad Administrativa: | Vicerrectorado Administrativo |
| Área responsable: | Gestión Administrativa |
| Código: | DA.0.1.0 |
| Descripción del proceso | |
| El proceso de Pago de servicios básicos, es un conjunto de actividades que sirven para generar la autorización del pago de la dotación de servicios básicos a la ESPOCH. | |
| Actores intervinientes | |
| 1.- Proveedor del servicio | Son los entes proveedores de los servicios básicos. |
| 2.- Director Administrativo: | Encargado de la legalización y control de las actividades administrativas. |
| 3.- Analista de compras-DA: | Genera las órdenes de pago luego de la revisión de la documentación habilitante. |
| 4.- Dirección financiera: | Ejecuta el proceso de pago. |
| Explicación del procedimiento | |

Los proveedores remiten factura, en algunos casos al correo electrónico proveedores@epoch.edu.ec y en otros casos publican en las páginas web de la entidad proveedora de servicio básico; una vez generadas las facturas se procede a descargar bien sea del correo o de la página web, se imprime 4 ejemplares de la factura y un ejemplar del documento xml generado junto a la factura.

Se revisa la factura emitida, se revisa el detalle y rubros a cancelar por parte de la ESPOCH; teniendo el conocimiento de cuál es el rubro y detalle a cancelar se genera la orden de pago en el formulario establecido, posteriormente el director a cargo legaliza la documentación para dar continuidad con el trámite, la dirección financiera revisa la documentación entregada e inicia el proceso de pago para posteriormente obtener el CUR de pago, por último el CUR de pago es remitido vía correo electrónico, el mismo que es descargado y se remite a la empresa proveedora del servicio básico, la cual registra el pago.

DIAGRAMA DE FLUJO



FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

| PLAZO 5 DÍAS | FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS | | | | Código | DA.0.1.0 |
|----------------------------|---------------------------------|---|--|---------------|---|-----------|
| | MACROPROCESO | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | Fecha: | 13/8/2019 |
| | PROCESO | | | | Versión: | V 1.0 |
| | SUBPROCESO | PAGO SERVICIOS BÁSICOS | | | Página: | 1 |
| | Objetivo: | Gestionar el pago de los servicios básicos (luz, agua, teléfono) para las diferentes unidades académicas y administrativas de la ESPOCH | | | | |
| Descripción de actividades | | | | | | |
| # | Actor | Actividad | Descripción | Días de plazo | Documentos asociados | |
| 1 | Proveedor del servicio | Generar factura de acuerdo al servicio utilizado | Los proveedores remiten factura en algunos casos al correo electrónico proveedores@esPOCH.edu.ec y en otros casos publican en las páginas web de la entidad proveedora de servicio básico. | 1 | | |
| 2 | Analista de compras-DA | Descargar las facturas de los diferentes proveedores | Una vez generadas las facturas se procede a descargar bien sea del correo o de la página web, se imprime 4 ejemplares de la factura y un ejemplar del documento xml generado junto a la factura. | 2 | | |
| 3 | | Verificar la información de cada factura | Revisar la factura emitida, se revisa el detalle y rubros a cancelar por parte de la ESPOCH. | | | |
| 4 | | Generar órdenes de pago | Teniendo el conocimiento de cuál es el rubro y detalle a cancelar se genera la orden de pago en el formulario establecido. | 1 | Orden de pago, Oficio de solicitud autorización orden de pago, | |
| 5 | Director Administrativo | Firmar y enviar | Legaliza la documentación para dar continuidad con el trámite. | | | |
| 6 | Dirección Financiera | Revisar documentación | Se ejecuta el proceso interno de la dirección financiera llamado RECAUDACIÓN, de esta manera se efectiviza el pago del servicio básico y se genera el Cur de pago. | | Orden de pago, Oficio de solicitud autorización orden de pago, Facturas | |
| 7 | | RECAUDACIÓN | | | | |
| 8 | | Generar CUR de pago | | | | |
| 9 | Analista de compras | Descargar CUR | El CUR de pago es remitido vía correo electrónico, el mismo que es descargado y se remite a la empresa proveedora del servicio básico, la cual registra el pago. | 1 | Cur de pago | |
| 10 | Proveedor del servicio | Remitir CUR para descarga de deuda | | | | |
| 11 | | Registrar pago | | | | |

OBS: No se toma en cuenta el tiempo del proceso que se ejecuta en la dirección financiera

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entrada

- Facturas
- Oficio solicitud orden de pago

Documentos de Salida

- Orden de pago

INDICADORES

Se establecen los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

Ficha de Evaluación de indicadores

| Evaluación de indicadores | | | | |
|---|----------|-------------------|-------------|-----------------|
| Cod_Proceso: | DA.0.1.0 | Evaluador: | | |
| Fecha Inicio: | | Fecha Fin: | | |
| | | Valor | Meta | Análisis |
| % de eficiencia del proceso $= \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$ | | | 100% | |
| Nivel de cumplimiento $= \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$ | | | 100% | |
| Tiempo de respuesta $= \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$ | | | 100% | |

| | | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| Firma | Firma | Firma | Firma | Firma |
| ELABORADO | ELABORADO | REVISADO | REVISADO | APROBADO |
| POR: | POR: | POR: | POR: | POR: |
| PAOLA CAIZA | JONATHAN JIRÓN | CARLOS MORA | JUAN PABLO OROZCO | ROSA VALLEJO |
| Fecha: 13/08/2019 | | Fecha: 28/10/2019 | | Fecha: 29/10/2019 |

Macroproceso: Gestión Administrativa

Proceso: Gestión de Transportes

Subproceso: Control de Multas

OBJETO

Controlar la generación de multas a los vehículos institucionales emitidas por parte de la agencia nacional de tránsito.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica el presente proceso para todos los vehículos de la institución.

NORMATIVA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Reglamento sustitutivo para el control de vehículos del sector público

Estatuto Politécnico

Ley orgánica de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial

Demás normativas conexas

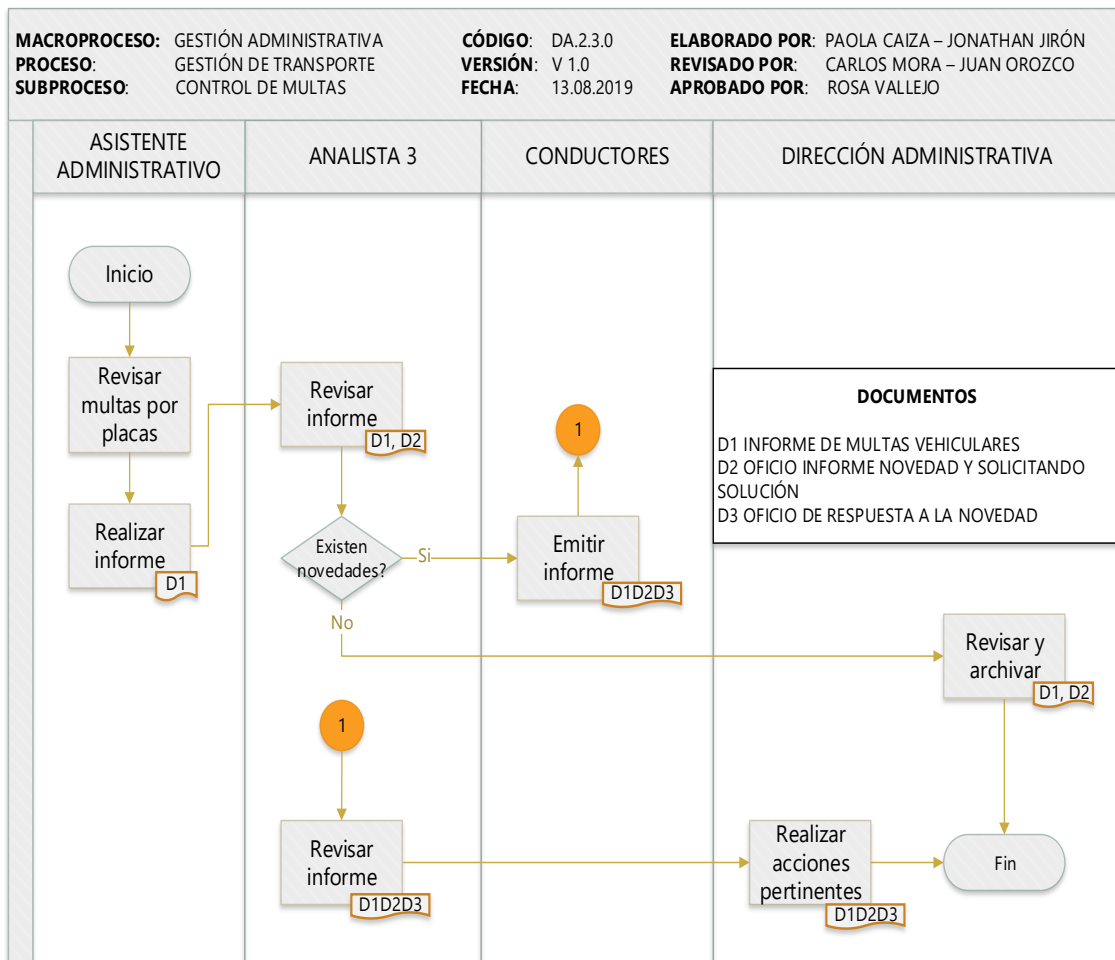
FICHA DEL PROCESO

| | |
|---|--|
| Nombre: | Control de Multas |
| Unidad Administrativa: | Dirección Administrativa |
| Área responsable: | Gestión de Transporte |
| Código: | DA.2.3.0 |
| Descripción del proceso | |
| El proceso de control de multas, es un procedimiento que sirve para la verificación de multas generadas a los vehículos durante el cumplimiento de actividades institucionales. | |
| Actores intervinientes | |
| 1.- Asistente Administrativo. | Realiza la revisión de multas por placas de todos los vehículos de la institución. |
| 2.- Analista 3. | Valida el informe y revisa las novedades existentes. |
| 3.- Conductores. | Realiza el informe y el justificativo. |
| 4.- Dirección Administrativa. | Valida el informe y archiva la información. |
| Explicación del procedimiento | |


El asistente administrativo procede a la revisión de las multas de los vehículos de la institución por placas, y procede a realizar el informe de las novedades encontradas para posteriormente remitirlo al analista 3 para su validación, en caso de no existir novedades se remite a la dirección administrativa para su validación y archivo del mismo.

Si existe novedades se solicita el informe al conductor, quien remite al analista 3 quien a su vez revisa y valida el mismo y se envía a dirección administrativa para que se realice las acciones pertinentes.

DIAGRAMA DE FLUJO



FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

| | | | | | | |
|----------------------------|---------------------------------|--|--|---|--|------------|
| PLAZO 14 DÍAS | FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS | | |  | Código | DA.2.3.0 |
| | MACROPROCESO | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | Fecha: | 13/08/2019 |
| | PROCESO | GESTIÓN DE TRANSPORTE | | | Versión: | V 1.0 |
| | SUBPROCESO | CONTROL DE MULTAS | | | Página: | 1 |
| | Objetivo: | Controlar la generación de multas a los vehículos institucionales emitidas por parte de la agencia nacional de tránsito. | | | | |
| Descripción de actividades | | | | | | |
| # | Actor | Actividad | Descripción | Días de plazo | Documentos asociados | |
| 1 | Asistente Administrativo | Revisar multas por placas | Asistente administrativo procede a revisar las multas de cada vehículo a través de las placas, posteriormente procede a realizar un informe acerca de los detalles encontrados | 2 | Informe de multas vehiculares | |
| 2 | | Realizar informe | | | | |
| 3 | Analista 3 | Revisar informe | Analista 3 procede a revisar el informe el en busca de novedades para ser notificadas caso contrario es enviado a dirección administrativa para continuar con el proceso | 1 | Informe de multas vehiculares, Oficio informe novedad y solicitando solución | |
| 4 | | Existen novedades? | | | | |
| 5 | | Si: Ir al paso 7 | | | | |
| 6 | | No: Ir al paso 10 | | | | |
| 7 | Conductores | Emitir informe | Al existir novedades el conductor designado en el vehículo con multas debiera realizar un informe justificando sus razones | 2 | Informe de multas vehiculares, Oficio informe novedad y solicitando solución, Oficio de respuesta a la novedad | |
| 8 | Analista 3 | Revisar informe | Analista 3 revisa el informe de multas realizado por el conductor para ser enviado a dirección financiera | 1 | | |
| 9 | Dirección Administrativa | Realizar acciones pertinentes - Fin del proceso | Dirección financiera realiza las acciones pertinentes para el pago de multas | 8 | Informe de multas vehiculares, Oficio informe novedad y solicitando solución | |
| 10 | | Revisar y archivar - Fin del proceso | Al no encontrarse multas registradas en los vehículos el informe es archivado | | | |

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entrada

- Informe de multas vehiculares.

Documentos de Salida

- Oficio de informe de novedades
- Oficio de respuesta a novedad.

INDICADORES

Se establecen los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

Ficha de Evaluación de indicadores

| Evaluación de indicadores | | | | |
|---|----------|-------------------|-------------|-----------------|
| Cod_Proceso: | DA.2.3.0 | Evaluar: | | |
| Fecha Inicio: | | Fecha Fin: | | |
| | | Valor | Meta | Análisis |
| % de eficiencia del proceso $= \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$ | | | 100% | |
| Nivel de cumplimiento $= \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$ | | | 100% | |
| Tiempo de respuesta $= \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$ | | | 100% | |

| | | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|----------------------|
| Firma | Firma | Firma | Firma | Firma |
| ELABORADO | ELABORADO | REVISADO | REVISADO | APROBADO |
| POR: | POR: | POR: | POR: | POR: |
| PAOLA CAIZA | JONATHAN JIRÓN | CARLOS MORA | JUAN OROZCO | ROSA VALLEJO |
| Fecha: 13/08/2019 | | Fecha: 08/10/2019 | | Fecha: 11/11/2019 |

Macroproceso: Gestión Administrativa

Proceso: Gestión de Transporte

Subproceso: Mantenimiento Vehicular Correctivo

OBJETO

Corregir las fallas mecánicas de los vehículos institucionales para brindar un servicio de transporte seguro a los usuarios.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica el presente proceso para todos los vehículos de la ESPOCH.

NORMATIVA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Reglamento sustitutivo para el control de vehículos del sector público

Estatuto Politécnico

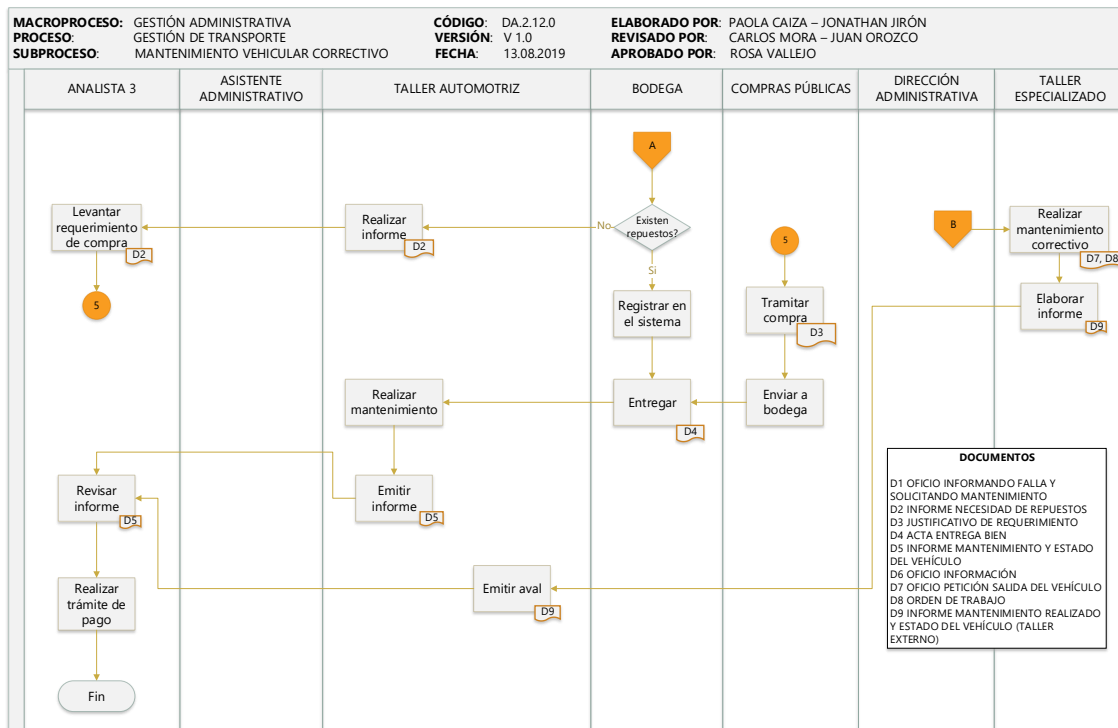
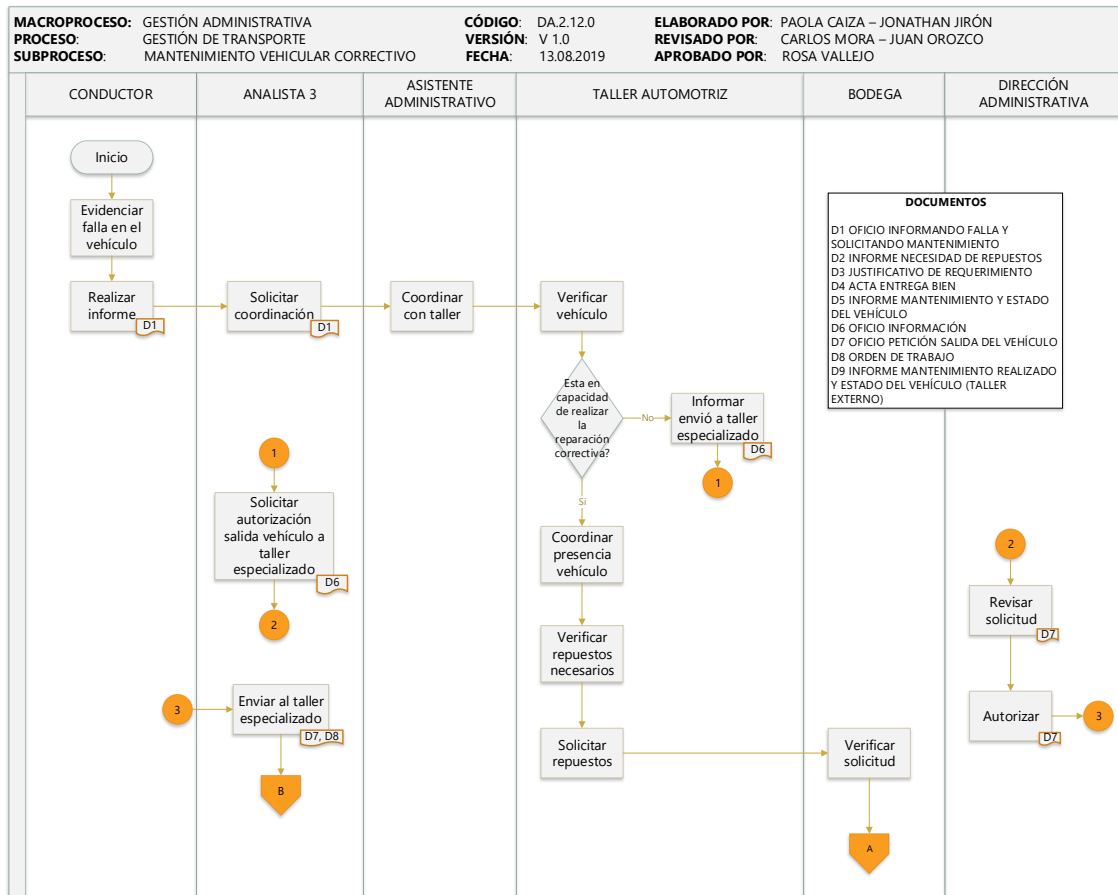
Demás normativas conexas

FICHA DEL PROCESO


| | |
|--|---|
| Nombre: | Mantenimiento Vehicular Correctivo |
| Unidad Administrativa: | Dirección Administrativa |
| Área responsable: | Gestión de transporte |
| Código: | DA.2.12.0 |
| Descripción del proceso | |
| El proceso de mantenimiento vehicular correctivo, es un conjunto de actividades que se realiza en los vehículos para resolver los daños y se encuentre en condiciones óptimas para el cumplimiento de las obligaciones académicas o administrativas. | |
| Actores intervinientes | |
| 1.- Conductor. | Es el responsable de comunicar si existen fallas en el vehículo. |
| 2.- Analista 3. | Coordina para llevar al vehículo a taller de la institución o aun taller especializado. |
| 3.- Asistente Administrativo. | Coordina la presencia del vehículo en el taller y su respectiva revisión. |
| 4.- Taller automotriz. | Procede a la revisión del vehículo y a resolver la falla. |
| 5.- Dirección Administrativa. | Autoriza la salida del vehículo a un taller especializado. |

| | |
|--|--|
| 6.- Taller especializado. | Procede a revisar la falla y a realizar el respectivo mantenimiento y comunicar al taller institucional. |
| 7.- Bodega. | Verifica si existen los repuestos para el mantenimiento del vehículo en bodega. |
| 8.- Compras Públicas. | Se encarga de comprar el repuesto faltante para dar solución a la falla. |
| Explicación del procedimiento | |
| <p>El conductor identifica la falla mecánica del vehículo y reporta al Analista 3 de Transporte, se dispone al Asistente Administrativo que tome contacto con el taller automotriz a fin de que se realice el chequeo del vehículo.</p> <p>En el caso en el que el taller no esté en la capacidad de reparar el daño que presente el vehículo, se informa al Analista 3, este a su vez solicita a la Dirección Administrativa autorización para trasladar el vehículo a un taller externo. El taller externo luego de realizar la reparación informa los detalles de la reparación al taller automotriz de la ESPOCH quien otorga el aval del trabajo realizado, luego se traslada al Analista 3 a fin de que se tramite el pago.</p> <p>Si, por el contrario, el taller de la ESPOCH está en capacidad de atender la necesidad, luego de la verificación correspondiente solicita los repuestos a Bodega.</p> <p>Si los repuestos se encuentran en Bodega, los entrega al taller luego del registro correspondiente, caso contrario se comunica a fin de que el taller realice la solicitud de compra la cual se canaliza desde el Analista 3 hacia la Unidad de Compras Públicas.</p> <p>Una vez que el taller automotriz recibe los repuestos desde Bodega, realiza el arreglo e informa al Analista 3, quien verifica se cumpla la necesidad del pedido inicial del conductor para tramitar el pago.</p> | |

DIAGRAMA DE FLUJO



FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

| | | | | | | | | |
|----------------------------|---------------------------------|--|---|---|--|---|--|--|
| PLAZO 19 DÍAS | FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS | | |  | Código | DA.2.12.0 | | |
| | MACROPROCESO | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | Fecha: | 13/08/2019 | | |
| | PROCESO | GESTIÓN DE TRANSPORTE | | | Versión: | V 1.0 | | |
| | SUBPROCESO | MANTENIMIENTO VEHICULAR CORRECTIVO | | | Página: | 1 | | |
| | Objetivo: | Corregir las fallas mecánicas de los vehículos institucionales para brindar un servicio de transporte seguro a los usuarios. | | | | | | |
| Descripción de actividades | | | | | | | | |
| # | Actor | Actividad | Descripción | Días de plazo | Documentos asociados | | | |
| 1 | Conductor | Evidenciar falla en el vehículo | El conductor evidencia una falla en el vehículo la cual la comunica al analista 3 el cual revisa la comunicación y solicita coordinación al asistente administrativo | 1 | Oficio informando falla y solicitando mantenimiento | | | |
| 2 | | Realizar informe | | | | | | |
| 3 | Analista 3 | Solicitar coordinación | El asistente administrativo coordina con el taller la presencia del vehículo para su revisión, una vez que el vehículo es verificado por el taller automotriz este verifica si esta en la capacidad de realizar la reparación correctiva | 1 | Oficio información | | | |
| 4 | Asistente Administrativo | Coordinar con taller | | | | | | |
| 5 | Taller Automotriz | Verificar vehículo | | | | | | |
| 6 | | Esta en capacidad de realizar la reparación correctiva? | | | | | | |
| 7 | | Si: Coordinar presencia vehículo. Ir al paso 16 | | | | | | |
| 8 | | No: Informar envío a taller especializado. Ir al paso 9 | | | Oficio petición salida del vehículo | | | |
| 9 | Analista 3 | Solicitar autorización salida vehículo a taller especializado | Al no estar en capacidad de efectuar el mantenimiento este comunica al analista 3 la necesidad de enviar el vehículo al taller especializado, analista 3 solicita la autorización de la salida del vehículo a la Dirección Administrativa la cual revisa la solicitud y la autoriza, analista 3 envía el vehículo al taller especializado | 1 | | | | |
| 10 | Dirección Administrativa | Revisar solicitud | | | | | | |
| 11 | | Autorizar | | | | | | |
| 12 | Analista 3 | Enviar al taller especializado | El taller especializado procede a efectuar el mantenimiento correctivo, posteriormente este elabora un comunicado el cual necesita ser avalizado por el taller automotriz institucional | 8 | Informe mantenimiento realizado y estado del vehículo (taller externo) | | | |
| 13 | Taller Especializado | Realizar mantenimiento correctivo | | | | | | |
| 14 | | Elaborar informe | | | Informe necesidad de repuestos | | | |
| 15 | Taller Automotriz | Emitir aval. Ir al paso 29 | Al evidencia que el vehículo si puede ser reparado por el taller automotriz este coordina el día para la presencia del vehículo, se verifica los repuestos | 1 | | | | |
| 16 | | Verificar repuestos necesarios | | Justificativo de requerimiento | | | | |
| 17 | | Solicitar repuestos | | | | | | |
| 18 | Bodega | Verificar solicitud | Bodega verifica la solicitud y procede a evidenciar si existen o no los repuestos solicitados, al existir los repuestos necesarios estos se registran en el sistema | 1 | | Acta entrega bien | | |
| 19 | | Existen repuestos? | | | | | | |
| 20 | | Si: Registrar en el sistema. Ir al paso 25 | | | | | | |
| 21 | | No: Realizar informe. Ir al paso 22 | | | | Informe mantenimiento y estado del vehículo | | |
| 22 | Analista 3 | Levantar requerimiento de compra | al no existir los repuestos en bodega analista 3 procede a levantar el requerimiento de compra el cual es enviado a compras públicas para que se tramite la compra y posteriormente se envía a bodega | 1 | | | | |
| 23 | Compras Públicas | Tramitar compra | | 30 | Justificativo de requerimiento | | | |
| 24 | | Enviar a bodega | | | | | | |
| 25 | Bodega | Entregar | Después de ser registrados los repuestos necesarios para el mantenimiento el taller automotriz procede a efectuar el mantenimiento, posteriormente elabora un comunicado el cual es revisado por el analista 3 para finalmente poder realizar el trámite de pago | 1 | Informe mantenimiento y estado del vehículo | | | |
| 26 | Taller Automotriz | Realizar mantenimiento | 1 | | | | | |
| 27 | | Emitir informe | 1 | | | | | |
| 28 | Analista 3 | Revisar informe | | 1 | | | | |
| 29 | | realizar tramite de pago | | | | | | |

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entrada

- Informe semanal de recorrido

Documentos de Salida

- Oficio de petición de verificación.
- Informe de variación de kilometraje.
- Orden de movilización.

INDICADORES

Se establecen los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

Ficha de Evaluación de indicadores

| Evaluación de indicadores | | | | |
|---|-----------|-------------------|-------------|-----------------|
| Cod_Proceso: | DA.2.12.0 | Evaluador: | | |
| Fecha Inicio: | | Fecha Fin: | | |
| | | Valor | Meta | Análisis |
| % de eficiencia del proceso $= \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$ | | | 100% | |
| Nivel de cumplimiento $= \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$ | | | 100% | |
| Tiempo de respuesta $= \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$ | | | 100% | |

| | | | | |
|---------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Firma | Firma | Firma | Firma | Firma |
| ELABORADO POR: | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| PAOLA CAIZA | JONATHAN JIRÓN | CARLOS MORA | JUAN OROZCO | ROSA VALLEJO |
| Fecha: 13/08/2019 | | Fecha: 11/11/2019 | | Fecha: 12/11/2019 |

Macroproceso: Gestión Administrativa

Proceso: Seguridad institucional

Subproceso: Control y Supervisión del Servicio de Seguridad Privada

OBJETO

Controlar y supervisar el cumplimiento de guardianía para el bienestar de la ESPOCH mediante la emisión de reportes de novedades.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica el presente proceso para controlar y supervisar el servicio de seguridad privada dentro de la ESPOCH.

NORMATIVA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Estatuto politécnico

Ley de vigilancia y seguridad privada

Ley de armas, explosivos y accesorios

LOSEP

Código de trabajo

LOES

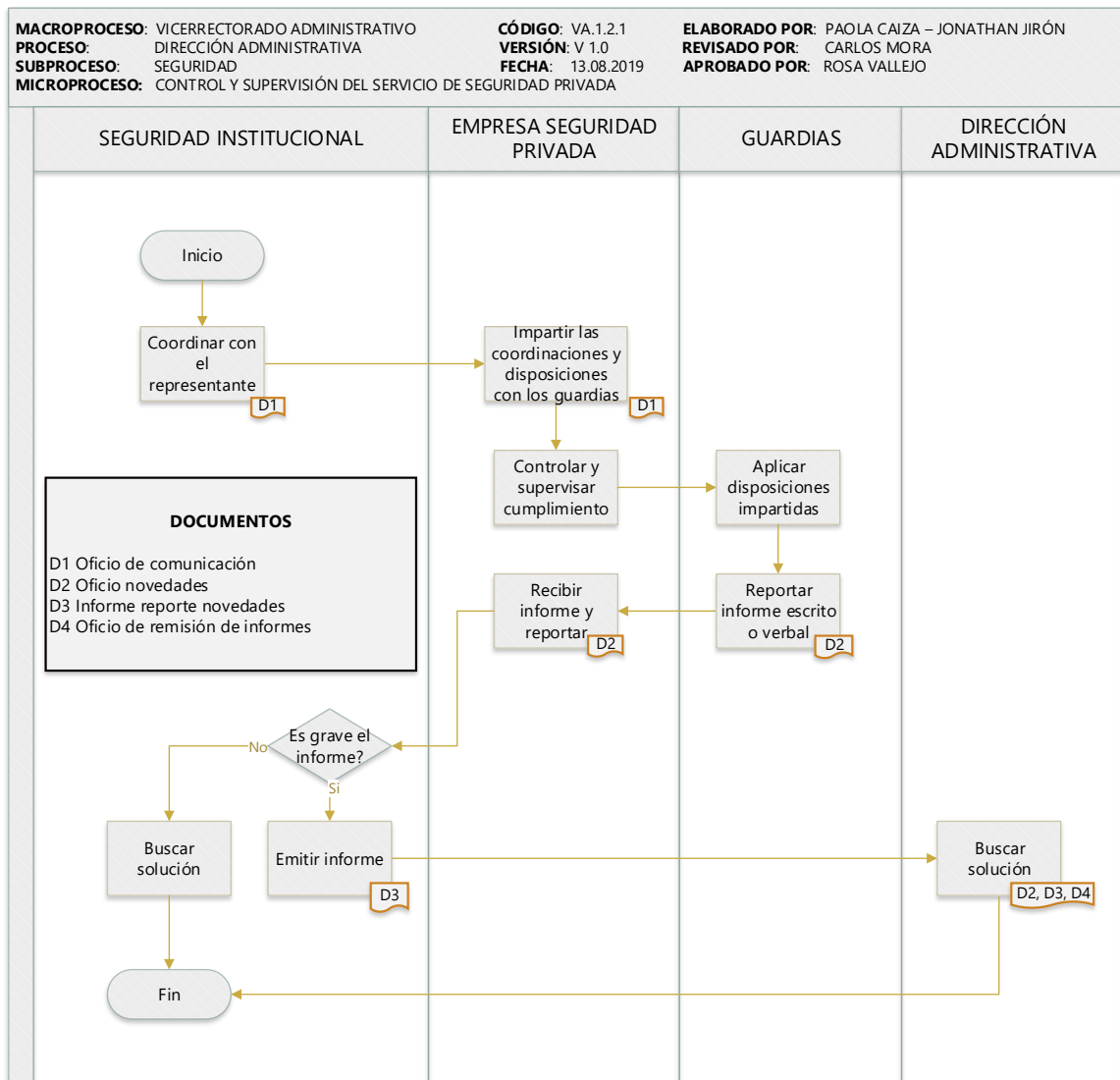
Demás normativa conexa

FICHA DEL PROCESO


| | |
|---|--|
| Nombre: | Control y Supervisión del Servicio de Seguridad Privada |
| Unidad Administrativa: | Gestión Administrativa |
| Área responsable: | Seguridad Institucional |
| Código: | DA.3.1.0 |
| Descripción del proceso | |
| El proceso de Control y Supervisión del Servicio de Seguridad Privada, es un conjunto de actividades que sirven para realizar el correcto control de la seguridad y vigilancia privada que presta su servicio en beneficio de las unidades académicas y administrativas de la ESPOCH. | |
| Actores intervinientes | |
| 1.- Seguridad Institucional | Encargada de coordinar con la empresa de seguridad privada y buscar solución a problemas menores |
| 2.- Empresa Seguridad Privada | Impartir las disposiciones a los guardias |

| | |
|--|--|
| 3.- Guardias | Personal privado encargado de aplicar las disposiciones impartidas |
| 4.- Dirección Administrativa | Buscar una solución frente a problemas graves |
| Explicación del procedimiento | |
| <p>El proceso inicia cuando se realiza una reunión para coordinar las actividades diarias para el desempeño del servicio de seguridad privada, mediante inducción al personal de agentes de seguridad privada en las formaciones del personal para cada relevo de guardia, la empresa de seguridad privada supervisa y controla el desempeño de los guardias a través del supervisor operativo de la empresa.</p> <p>los guardias aplican las disposiciones impartidas y reportan de manera verbal o escrita, el representante de la empresa recibe el informe verbal o escrito de parte de los agentes de seguridad privada y tiene la obligación de reportar inmediatamente al analista de seguridad institucional de forma verbal o escrita.</p> <p>Dependiendo del caso se emite un informe al analista de seguridad o mediante oficio se remite el informe emitido por la empresa de seguridad privada, la autoridad competente que esté a cargo se encarga de buscar una alternativa o a su vez encamine a los procesos legales para una solución por otro lado si el problema es menor la unidad de Seguridad institucional busca y ejecuta la solución a través del personal de seguridad privada. De esta manera el proceso finaliza.</p> | |

DIAGRAMA DE FLUJO



FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

| | | | | | | |
|----------------------------|---------------------------------|--|---|---|---|------------|
| PLAZO 4 DÍAS | FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS | | |  | Código | VA.1.2.1 |
| | MACROPROCESO | VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO | | | Fecha: | 13/08/2019 |
| | PROCESO | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | | | Versión: | V 1.0 |
| | SUBPROCESO | SEGURIDAD INSTITUCIONAL | | | Página: | 1 |
| | MICROPROCESO | CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA | | | | |
| | Objetivo: | Controlar y supervisar el cumplimiento de guardiana para el bienestar de la ESPOCH mediante la emisión de reportes de novedades. | | | | |
| Descripción de actividades | | | | | | |
| # | Actor | Actividad | Descripción | Días de plazo | Documentos asociados | |
| 1 | Seguridad Institucional | Coordinar con el representante | Se realiza reunión para coordinar las actividades diarias para el desempeño del servicio de seguridad privada | 1 | Oficio de comunicación | |
| 2 | Empresa Seguridad Privada | Impartir las coordinaciones y disposiciones con los guardias | Mediante inducción al personal de agentes de seguridad privada en las formaciones de personal para cada relevo de guardia | | | |
| 3 | | Controlar y supervisar cumplimiento | Lo realiza a través del supervisor operativo de la empresa | 1 | | |
| 4 | Guardias | Aplicar disposiciones impartidas | Cumplimiento de las disposiciones impartidas y consiguiente reporte escrito o verbal al supervisor operativo | | | |
| 5 | | Reportar informe escrito o verbal | | 1 | Oficio novedades | |
| 6 | Empresa Seguridad Privada | Recibir informe y reportar | El representante de la empresa recibe el informe verbal o escrito de parte de los agentes de seguridad privada y tiene la obligación de reportar inmediatamente al analista de seguridad institucional de | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | Seguridad Institucional | Es grave el informe? | Dependiendo la importancia del caso se analiza la trascendencia del incidente | | | |
| 9 | | Si: Ir al paso 11 | | | | |
| 10 | | No: Ir al paso 12 | | | | |
| 11 | | Emitir informe | Dependiendo del caso se emite un informe el analista de seguridad o mediante oficio remite el informe emitido por la empresa de seguridad privada | 1 | Informe reporte novedades | |
| 12 | Dirección Administrativa | Buscar solución - FIN del proceso | La autoridad competente que esté a cargo se encarga de buscar una alternativa o a su vez encamine a los procesos legales para una solución | | | |
| 13 | Seguridad Institucional | Buscar solución - FIN del proceso | La unidad de seguridad institucional busca y ejecuta la solución a través del personal de seguridad privada | 1 | Oficio de comunicación, oficio novedades, informe reporte novedades, oficio de remisión de informes | |

OBS Los reportes de guardiana en forma verbal los realizan en el momento inmediato de la novedad, mientras que el reporte general que es realizado por el supervisor lo reporta al final del turno.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entrada

- Oficio de comunicación
- Oficio de novedades

Documentos de Salida

- Informe reporte novedades
- Oficio de remisión de informes

INDICADORES

Se establecen los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

Ficha de Evaluación de indicadores

| Evaluación de indicadores | | | | |
|---|----------|-------------------|-------------|-----------------|
| Cod_Proceso: | DA.3.1.0 | Evaluador: | | |
| Fecha Inicio: | | Fecha Fin: | | |
| | | Valor | Meta | Análisis |
| % de eficiencia del proceso $= \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$ | | | 100% | |
| Nivel de cumplimiento $= \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$ | | | 100% | |
| Tiempo de respuesta $= \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$ | | | 100% | |

| | | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| Firma | Firma | Firma | Firma | Firma |
| ELABORADO | ELABORADO | REVISADO | REVISADO | APROBADO |
| POR: | POR: | POR: | POR: | POR: |
| PAOLA CAIZA | JONATHAN JIRÓN | CARLOS MORA | JUAN PABLO OROZCO | ROSA VALLEJO |
| Fecha: 13/08/2019 | | Fecha: 12/11/2019 | | Fecha: 13/11/2019 |

Macroproceso: Bienes y Bodega

Proceso: Administración de bienes

Subproceso: Constataciones Físicas

OBJETO

Realizar la verificación física de los bienes de las diferentes unidades de la ESPOCH en cumplimiento a la normativa legal vigente.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica el presente proceso para todos los bienes existentes en la ESPOCH.

NORMATIVA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Reglamento de bienes de la contraloría general del estado edición 2018

Normas internas de la contraloría general del estado

Reglamento interno de bienes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Demás normativa conexas

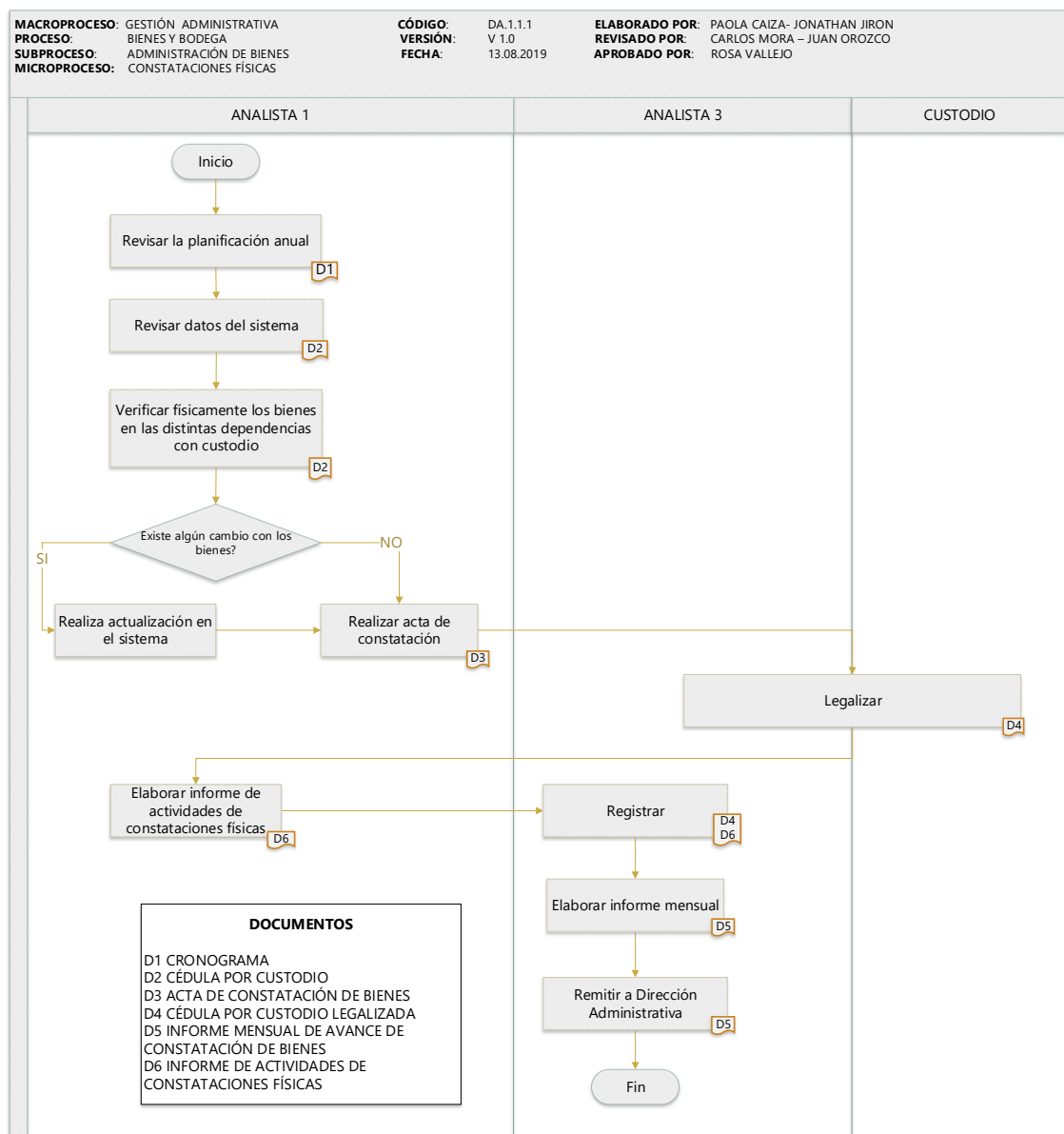
FICHA DEL PROCESO

| | |
|--|---|
| Nombre: | Constataciones Físicas |
| Unidad Administrativa: | Bienes y Bodega |
| Área responsable: | Administración de bienes |
| Código: | DA.1.1.1 |
| Descripción del proceso | |
| El proceso de Constataciones Físicas, es un conjunto de actividades que sirven para realizar la verificación física de los bienes de las diferentes unidades de la ESPOCH. | |
| Actores intervinientes | |
| 1.- Analista 1 | Verifica físicamente los bienes, elabora y legaliza acta |
| 2.- Analista 3 | Legaliza acta y reporta mensualmente mediante informe a la Dirección Administrativa el avance de las constataciones |
| 3.- Custodio | Legaliza el acta de constatación de bienes |
| Explicación del procedimiento | |
| Cada Analista 1 de la Unidad debe elaborar la planificación de acuerdo a sus dependencias asignadas, deben verificar en el sistema EBYE los bienes de cada custodio, de acuerdo al | |


inventario (muebles, inmuebles, bosques, semovientes, libros) por custodio generado del reporte EBYE, se realiza la verificación de cada uno de los bienes en presencia del custodio. De existir algún cambio con los bienes se realiza a la actualización en el sistema, caso contrario se obvia este paso y se realiza el acta de constatación.

Se legaliza el acta con la presencia del custodio, Analista 3 y Analista 1 con los documentos necesarios, posteriormente el Analista 1 elabora un informe de actividades de constatación física el cual se lo realiza cada quince días. El Analista 3 registra el informe quincenal, el cual es insumo para elaborar un informe del porcentaje de constataciones físicas de forma mensual, por analista y por dependencia dirigido a la Dirección Administrativa la cual recepta el informe para conocimiento y finaliza el proceso.

DIAGRAMA DE FLUJO



FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

| | | | | | | |
|----------------------------|---------------------------------|---|---|---|--|-----------|
| PLAZO 22 DÍAS | FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS | | |  | Código: | DA.1.1.1 |
| | MACROPROCESO | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | Fecha: | 13/8/2019 |
| | PROCESO | BIENES Y BODEGA | | | Versión: | V 1.0 |
| | SUBPROCESO | ADMINISTRACIÓN DE BIENES | | | Página: | 1 |
| | MICROPROCESO | CONSTATAIONES FÍSICAS | | | | |
| | Objetivo: | Realizar la verificación física de los bienes de las diferentes unidades de la ESPOCH en cumplimiento a la normativa legal vigente. | | | | |
| Descripción de actividades | | | | | | |
| # | Actor | Actividad | Descripción | Días de plazo | Documentos asociados | |
| 1 | Analista 1 | Revisar la planificación anual | Pedir a cada analista del departamento que elabore la planificación de acuerdo a sus dependencias | 12 | Cronograma | |
| 2 | | Revisar datos del sistema | Verificar en el sistema EBYE los bienes de cada custodio en presencia de cada uno de ellos | 2 | Cédula de inventario por custodio | |
| 3 | | Verificar físicamente los bienes en las distintas dependencias con custodio | De acuerdo al inventario (muebles, inmuebles, bosques, semovientes, libros) por custodio generado del reporte EBYE se realiza la verificación de cada uno de los bienes | 1 a 90 | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 7 | | SI: Realiza actualización en el sistema. Ir al paso 9 | Se procede a legalizar con las novedades que se han encontrado en la revisión física de los bienes para posterior elaborar la acta de constatación | | Acta de constatacion de bienes | |
| 8 | | NO: Realizar acta de constatación | | | | |
| 9 | | Legalizar | Se legaliza el acta con la presencia del custodio, analista 3 y analista 1 con los documentos necesarios | 5 | Cédula por custodio legalizada | |
| 10 | Custodio | | | | | |
| 11 | Analista 3 | | | | | |
| 12 | Analista 1 | Elaborar informe de actividades de constataciones físicas. | Se elabora un informe del porcentaje de constataciones físicas por analista y por dependencia | 2 | Informe de actividades de constataciones físicas | |
| 13 | Analista 3 | Registrar | | | Cédula por custodio legalizada | |
| 14 | | Elaborar informe mensual | Elabora el informe mensual de las constaciones físicas realizadas | 1 | Informe de avance de constatación de bienes | |
| 15 | | Remite a dirección administrativa | | | | |

OBS: Es en dependencia del tipo de bien, de la Unidad en donde se va realizar la constatación, de la cantidad de bienes por custodio y de la disponibilidad del custodio, se determina de forma muy distinta el tiempo que llevará la constatación, pudiendo realizarse en una semana o inclusive varios meses.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entrada

- Informe de avance de constatación de bienes
- Cédula por custodio legalizada

Documentos de Salida

- Cronograma
- Cédula por custodio

INDICADORES

Se establecen los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

Ficha de Evaluación de indicadores

| Evaluación de indicadores | | | | |
|---|----------|-------------------|-------------|-----------------|
| Cod_Proceso: | DA.1.1.1 | Evaluador: | | |
| Fecha Inicio: | | Fecha Fin: | | |
| | | Valor | Meta | Análisis |
| % de eficiencia del proceso $= \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$ | | | 100% | |
| Nivel de cumplimiento $= \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$ | | | 100% | |
| Tiempo de respuesta $= \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$ | | | 100% | |

| | | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|----------------------|
| Firma | Firma | Firma | Firma | Firma |
| ELABORADO | ELABORADO | REVISADO | REVISADO | APROBADO |
| POR: | POR: | POR: | POR: | POR: |
| PAOLA CAIZA | JONATHAN JIRÓN | CARLOS MORA | JUAN OROZCO | ROSA VALLEJO |
| Fecha: 13/08/2019 | | Fecha: 12/11/2019 | | Fecha: 13/11/2019 |

Macroproceso: Bienes y Bodega**Proceso: Administración de bienes****Subproceso: Recuperación de Bienes****OBJETO**

Recuperar los bienes faltantes mediante el proceso de recuperación de bienes faltantes para mantener actualizado el inventario físico de la ESPOCH.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente proceso se aplica para todos los bienes de la institución.

NORMATIVA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Reglamento de bienes de la contraloría general del estado

Normas internas de la contraloría general del estado

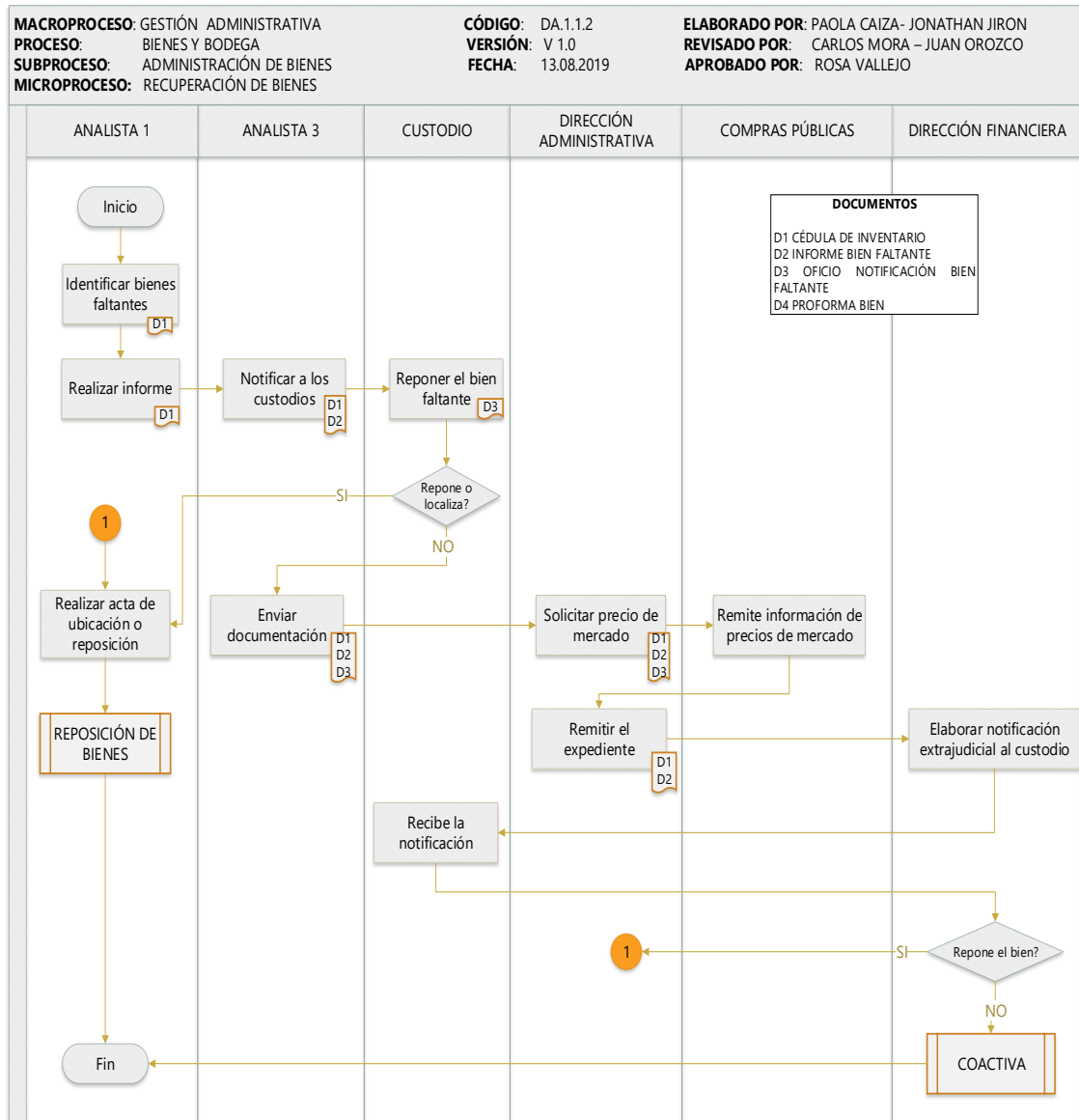
Demás normativa conexas

FICHA DEL PROCESO


| | |
|---|--|
| Nombre: | Recuperación de bienes |
| Unidad Administrativa: | Bienes y Bodega |
| Área responsable: | Administración de bienes |
| Código: | DA.1.1.2 |
| Descripción del proceso | |
| El proceso de Recuperación de bienes, es un conjunto de actividades o procedimientos que sirven para recuperar los bienes faltantes de las diferentes unidades y dependencias de la ESPOCH. | |
| Actores intervinientes | |
| 1.- Analista 1 | Identificar los bienes faltantes y elaborar informe de bienes faltantes. |
| 2.- Analista 3 | Notificar a los custodios. |
| 3.- Custodio | Personas a cargo de los bienes. |
| 4.- Dirección Administrativa | Solicitar precio de mercado del bien faltante. |
| 5.- Compras Públicas | Entre información o precios de los bienes en el mercado. |
| 6.- Dirección Financiera | Elaborar notificación extra judicial. |

| Explicación del procedimiento | |
|---|--|
| <p>El proceso comienza mediante la verificación física de los bienes, se identifican aquellos que se encuentran físicamente y los faltantes, posteriormente se realiza un informe de la constatación física, el custodio es notificado para que reponga el bien faltante.</p> <p>Transcurrido el tiempo de 5 días plazo si el custodio no ha realizado la reposición se envía a Dirección Administrativa, después de que el Custodio no ha realizado la respectiva reposición del bien, Dirección Administrativa solicita un precio de mercado para ser adjuntado y enviado, se le envía una notificación al Custodio para reposición del bien faltante con plazo de 8 días.</p> <p>Si al terminar el plazo y el Custodio no repuso el bien se procede a tomar las medidas pertinentes para el cobro del bien mediante Coactiva, por otro lado cuando el custodio repone el bien se elabora un acta donde conste el bien faltante y el bien repuesto y así el proceso finaliza.</p> | |

DIAGRAMA DE FLUJO



FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

| PLAZO 22 DÍAS | FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS | | |  | Código | DA.1.1.2 |
|----------------------------|---------------------------------|---|---|---|--|-----------|
| | MACROPROCESO | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | Fecha: | 13/8/2019 |
| | PROCESO | BIENES Y BODEGAS | | | Versión: | V 1.0 |
| | SUBPROCESO | ADMINISTRACIÓN DE BIENES | | | Página: | 1 |
| | MICROPROCESO | RECUPERACIÓN DE BIENES | | | | |
| | Objetivo: | Recuperar los bienes faltantes mediante el proceso de recuperación de bienes faltantes para mantener actualizado el inventario físico de la ESPOCH. | | | | |
| Descripción de actividades | | | | | | |
| # | Actor | Actividad | Descripción | Días de plazo | Documentos asociados | |
| 1 | Analista 1 | Identificar bienes faltantes | Mediante verificación física se identifica los bienes que se encuentran físicamente y los faltantes. | 1 a 30 | Cédula de inventario | |
| 2 | | Realizar informe | Se realiza informe de la constatación física. | 3 | | |
| 3 | Analista 3 | Notificar a los custodios | En base a los informes presentados por los analistas 1 se realiza una notificación. | 2 | Cédula de inventario, informe bien faltante | |
| 4 | Custodio | Reponer el bien faltante | El custodio es notificado para que reponga el bien faltante. | 5 | Oficio notificación bien faltante | |
| 5 | | Repone? | | | | |
| 6 | Analista 1 | SI: Realizar acta de ubicación o reposición | Una vez repuesto e bien por el custodio se debe realizar el acta de ubicación y reposición. | | | |
| 7 | | REPOSICION DE BIENES. Fin del proceso. | Se registra la reposición y ubicación del bien. | | | |
| 8 | Analista 3 | NO: Enviar documentación | Transcurrido el tiempo de 5 días plazo si el custodio no ha realizado la reposición se envía a dirección administrativa. | 1 | Cédula de inventario, informe bien faltante, oficio notificación bien faltante | |
| 9 | Dirección Administrativa | Solicitar precio de mercado | Después de que el custodio no ha realizado la respectiva reposición del bien dirección administrativa solicita un precio de mercado para ser adjuntado y enviado. | 3 | | |
| 10 | Compras Públicas | Remite información de precios de mercado | | | | |
| 11 | Dirección Administrativa | Remite el expediente | | | Cédula de inventario, informe bien faltante | |
| 12 | Dirección Financiera | Elaborar notificación extrajudicial al custodio | Se le envía una notificación al custodio para reposición del bien faltante con plazo de 8 días | 8 | | |
| 13 | Custodio | Recibir notificación | | | | |
| 14 | Dirección Financiera | Repone el bien? | | | | |
| 15 | | Si: Ir al paso 6 | | | | |
| 16 | | No: COACTIVA. Fin del proceso | Al terminar el plazo y el custodio no repuso el bien se procede a tomar las medidas pertinentes para el cobro del bien. | | | |

OBS: En la identificación de bienes faltantes depende del volumen o cantidad a revisar en una área.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entrada

- Informe del bien faltante
- Cédula de inventario
- Oficio notificación bien faltante

Documentos de Salida

- Proforma

INDICADORES

Se establecen los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

Ficha de Evaluación de indicadores

| Evaluación de indicadores | | | | |
|---|----------|-------------------|-------------|-----------------|
| Cod_Proceso: | DA.1.1.2 | Evaluador: | | |
| Fecha Inicio: | | Fecha Fin: | | |
| | | Valor | Meta | Análisis |
| % de eficiencia del proceso $= \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$ | | | 100% | |
| Nivel de cumplimiento $= \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$ | | | 100% | |
| Tiempo de respuesta $= \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$ | | | 100% | |

| | | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|----------------------|
| Firma | Firma | Firma | Firma | Firma |
| ELABORADO | ELABORADO | REVISADO | REVISADO | APROBADO |
| POR: | POR: | POR: | POR: | POR: |
| PAOLA CAIZA | JONATHAN JIRÓN | CARLOS MORA | JUAN OROZCO | ROSA VALLEJO |
| Fecha: 13/08/2019 | | Fecha: 12/11/2019 | | Fecha: 13/11/2019 |

Macroproceso: Bienes y Bodega

Proceso: Bodega

Subproceso: Recepción de Bienes Nuevos

OBJETO

Realizar la recepción e ingreso de bienes nuevos adquiridos por la institución de acuerdo a los requerimientos de las diferentes unidades.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica el presente proceso el ingreso de todos los bienes nuevos que adquiera la institución.

NORMATIVA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Reglamento de bienes de la contraloría general del estado edición 2018

Normas internas de la contraloría general del estado

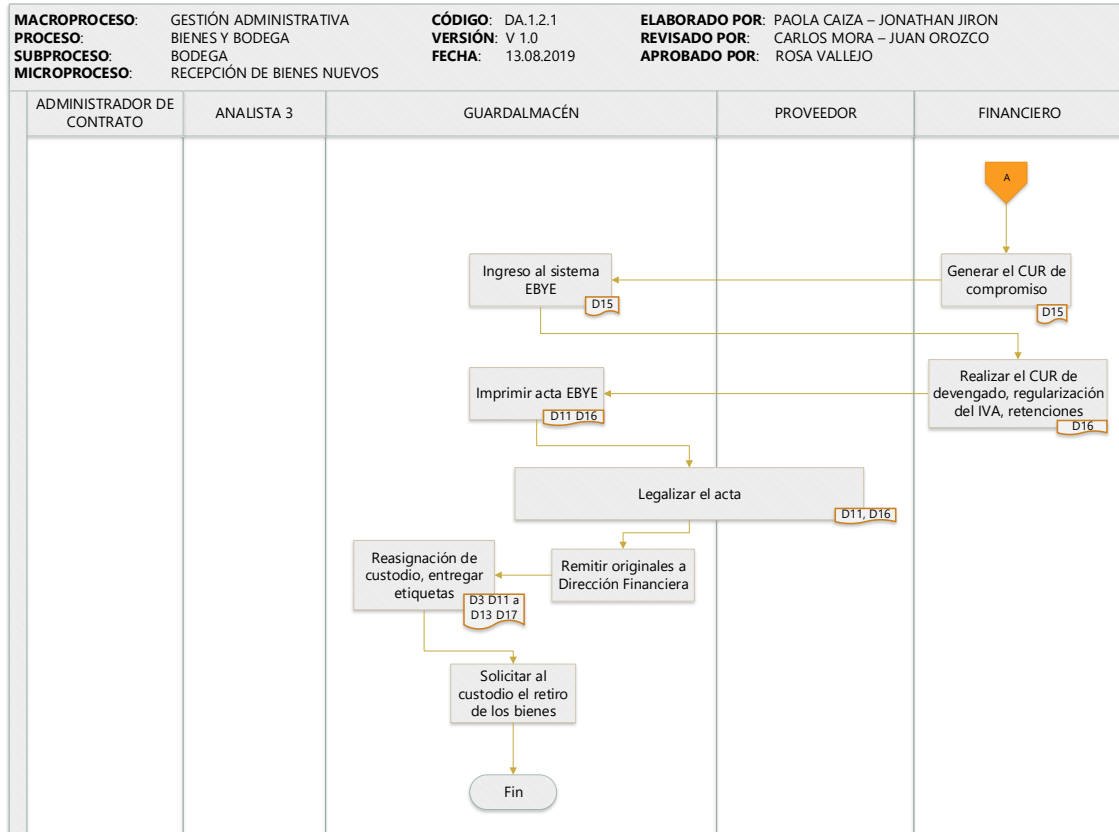
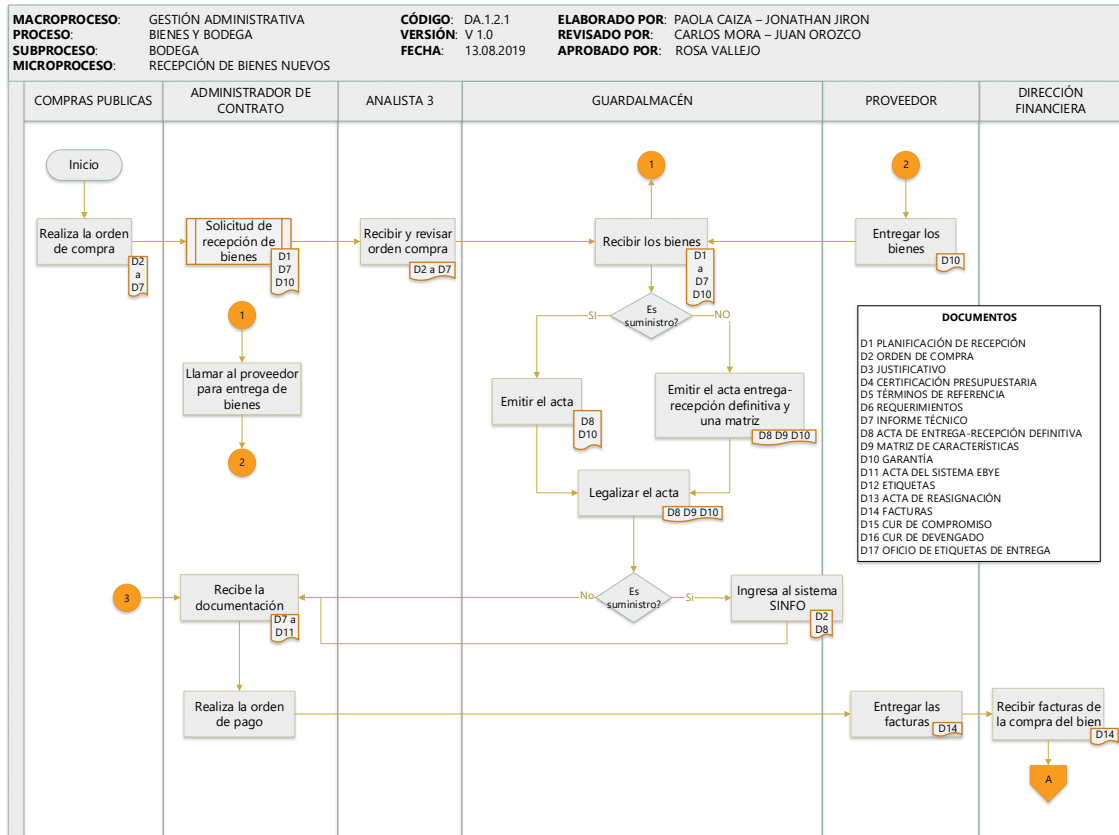
Demás normativa conexas

FICHA DEL PROCESO


| | |
|---|--|
| Nombre: | Recepción de bienes nuevos |
| Unidad Administrativa: | Bienes y Bodega |
| Área responsable: | Bodega |
| Código: | DA.1.2.1 |
| Descripción del proceso | |
| El proceso de Recepción de Bienes Nuevos, es un conjunto de actividades que sirve para la legalización de los bienes adquiridos en beneficio de las unidades académicas y administrativas de la ESPOCH. | |
| Actores intervinientes | |
| 1.- Compras Públicas | Realiza la orden de compra de los bienes a ser adquiridos. |
| 2.- Analista 3 | Valida la orden de compra este acorde a las especificaciones técnicas. |
| 3.- Guarda almacén | Recibe los bienes y realiza una acta de entrega y recepción según el bien. |
| 4.- Proveedor | Entrega el bien adquirido. |
| 5.- Administrador de contrato | Genera orden de pago por el bien adquirido. |


| | |
|---|--|
| 6.- Dirección financiera | Genera el CUR de compromiso y el devengado del IVA |
| Explicación del procedimiento | |
| <p>Se realiza la orden de compra de los bienes acorde a los pedidos de las unidades a través del catálogo electrónico y la mejor oferta del mismo, el administrador de contrato realiza la solicitud de recepción de bienes, analista 3 revisa la orden de compra generada que esté acorde con las especificaciones técnicas del bien, guardalmacén solicita al administrador de contrato que se comunique con el proveedor para la entrega de los bienes adquiridos y se realiza la recepción de los bienes de acuerdo con las especificaciones técnicas.</p> <p>El Administrador de contrato solicita al proveedor la entrega de los bienes adquiridos mediante llamada telefónica, el proveedor procede a entregar los bienes de acuerdo con las especificaciones, la fecha y el lugar acordado, guardalmacén verifica si es suministro, de serlo se realiza el acta de entrega y recepción de los bienes adquiridos caso contrario se elabora el acta de entrega y recepción del bien al igual que una matriz de características donde consta los datos del bien.</p> <p>Una vez que el bien esté acorde a las especificaciones técnicas se procede a legalizar el acta de entrega y recepción de los bienes, si es un suministro de oficina se ingresa al sistema SINFO para su registro y se imprime la documentación generada y continua con el proceso, el administrador de contrato recibe la documentación del suministro adquirido respectivamente legalizada con la cual se procede a generar la orden de pago.</p> <p>El proveedor debe entregar las facturas de los bienes adquiridos, dirección financiera debe revisar las facturas del bien y que la información que contenga la misma sea la correcta, una vez obtenida las facturas se ingresa el gasto de realizado al sistema e SIGEF con el cual se genera el CUR de compromiso, una vez obtenido el CUR de compromiso el guardalmacén procede a entregar al sistema EBYE.</p> <p>Cuando la información se entra en el sistema, dirección financiera procede hacer el pago del IVA, guardalmacén imprime el acta del sistema, se legaliza el acta entre el guardalmacén y el proveedor, el guardalmacén remite los originales a la dirección financiera, se reasigna custodio se entrega las etiquetas con los respectivos nombres y códigos para la codificación de los bienes, el nuevo custodio del bien debe acercarse a bodega a retirar los bienes que ha solicitado y q se encuentran bajo su responsabilidad.</p> | |

DIAGRAMA DE FLUJO



FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

| PLAZO 10 DÍAS | FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS | | |  | Código | DA.1.2.1 |
|----------------------------|---------------------------------|---|---|---|--|-----------|
| | MACROPROCESO | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | Fecha: | 13/8/2019 |
| | PROCESO | BIENES Y BODEGA | | | Versión: | V 1.0 |
| | SUBPROCESO | BODEGA | | | Página: | 1 |
| | MICROPROCESO | RECEPCIÓN DE BIENES NUEVOS | | | | |
| | Objetivo: | Realizar la recepción de bienes nuevos para ser utilizados por las personas que lo solicitan. | | | | |
| Descripción de actividades | | | | | | |
| # | Actor | Actividad | Descripción | Días de plazo | Documentos asociados | |
| 1 | Compras públicas | Realiza la orden de compra | Se realiza la orden de compra de los bienes acorde a los pedidos de las unidades a través del catálogo electrónico y la mejor oferta del mismo. | 5 | Orden de compra, Justificativo, Certificación, Terminos de referencia, Requerimeintos | |
| 2 | Administrador de Contrato | Solicitud de recepción de bienes | Proceso independiente | | Planificación de recepción, informe técnico, garantía | |
| 3 | Analista 3 | Recibir y revisar orden compra | Se revisa la orden de compra generada que esté acorde con las especificaciones técnicas del bien. | | Orden de compra, Justificativo, Certificación, Terminos de referencia, Requerimeintos | |
| 4 | Guardalmacén | Recibir los bienes | Se solicita al administrador de contrato que se comunique con el proveedor para la entrega de los bienes adquiridos y se realiza la recepción de los bienes de acuerdo con las especificaciones técnicas. | | Orden de compra, Justificativo, Certificación, Terminos de referencia, Requerimeintos, Garantía | |
| 5 | Administrador de Contrato | Llamar al proveedor para entrega de bienes | Se solicita al proveedor la entrega de los bienes adquiridos mediante llamada telefónica. | | | |
| 6 | Proveedor | Entregar los bienes | El proveedor procede a entregar los bienes de acuerdo con las especificaciones, la fecha y el lugar acordado. | | Garantía | |
| 7 | Guardalmacén | Es suministro? | | | | |
| 8 | | Si: Emitir el acta - Ir al paso 10 | Se realiza el acta de entrega y recepción de los bienes adquiridos. | | | |
| 9 | | No: Emitir el acta y una matriz - Ir al paso 10 | Se elabora el acta de entrega y recepción del bien al igual que una matriz de características donde consta los datos del bien. | | Acta de entrega - recepción definitiva, matriz de características, garantía | |
| 10 | | Legalizar el acta | Una vez que el bien este acorde a las especificaciones técnicas se procede a legalizar el acta de entrega y recepción de los bienes. | | | |
| 11 | | Es suministro? | | | | |
| 12 | | Si: Ingresar al sistema SINFO - Ir al paso 16 | Si es un suministro de oficina se ingresa al sistema SINFO para su registro y se imprime la documentación generada. | | Orden de compra, Acta de entrega y recepción. | |
| 13 | Administrador de Contrato | No: Recibe la documentación | Se recibe la documentación del suministro adquirido respectivamente legalizada con la cual se procede a generar la orden de pago. | | Informe tecnico, Acta de entrega y recepción, Matriz de características, Garantía, Acta del sistema EBYE | |
| 14 | | Realiza la orden de pago | | | | |

| PLAZO 10 DÍAS | FICHA DE PROCEDIMIENTO Y PLAZOS | | |  | Código | DA.1.2.1 |
|----------------------------|---------------------------------|--|--|---|--|-----------|
| | MACROPROCESO | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | Fecha: | 13/8/2019 |
| | PROCESO | BIENES Y BODEGA | | | Versión: | V 1.0 |
| | SUBPROCESO | BODEGA | | | Página: | 2 |
| | MICROPROCESO | RECEPCIÓN DE BIENES NUEVOS | | | | |
| | Objetivo: | Realizar la recepción de bienes nuevos para ser utilizados por las personas que lo solicitan | | | | |
| Descripción de actividades | | | | | | |
| # | Actor | Actividad | Descripción | Días de plazo | Documentos asociados | |
| 15 | Proveedor | Entregar las facturas | El proveedor debe entregar las facturas de los bienes adquiridos. | 5 | Facturas | |
| 16 | Dirección Financiera | Recibir facturas de la compra del bien | Se debe revisar las facturas del bien y que la información que contenga la misma sea la correcta. | | CUR de compromiso | |
| 17 | | Generar el CUR de compromiso | Una vez obtenida las facturas se ingresa el gasto de realizado al sistema eSIGEF con el cual se genera el CUR de compromiso. | | | |
| 18 | Guardalmacén | Ingreso al sistema EBYE | Una obtenido el CUR de compromiso el guardalmacén procede a entregar al sistema EBYE. | | CUR de Devengado | |
| 19 | Dirección Financiera | Realizar el CUR de devengado, regularización del IVA, retenciones | Cuando la información se entra en el sistema se procede hacer el pago del IVA. | | Acta del sistema EBYE, CUR de Devengado | |
| 20 | Guardalmacén | Imprimir acta ebye | Se imprime el acta del sistema. | | Acta del sistema EBYE, CUR de Devengado | |
| 21 | | Legalizar el acta | Se legaliza el acta entre el guarda almacén y el proveedor. | | Justificativo, Acta del sistema EBYE, Acta de reasignación | |
| 22 | Proveedor | Remitir originales a Dirección Financiera | El guardalmacén remite los originales a la dirección financiera. | | Etiquetas, Acta de reasignación, Oficio de etiquetas de entrega. | |
| 23 | Guardalmacén | Reasignación de custodio, entregar etiquetas | Se reasigna custodio se entrega las etiquetas con los respectivos nombres y códigos para la codificación de los bienes. | | | |
| 25 | | Solicitar al custodio el retiro de los bienes | El nuevo custodio del bien debe acercarse a bodega a retirar los bienes que ha solicitado y q se encuentran bajo su responsabilidad. | | | |

OBS: No se puede definir un tiempo real por la cantidad y desarrollo del proceso

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos de Entrada

- Planificación de recepción
- Orden de compra
- Justificativo
- Certificación presupuestaria
- Términos de referencia
- Requerimientos
- Informe técnico
- Garantía
- Facturas

Documentos de Salida

- Acta de entrega-recepción definitiva
- Matriz de características
- Acta del sistema EBYE
- Etiquetas
- Acta de reasignación
- CUR de compromiso
- CUR de devengado
- Oficio de etiquetas de entrega

INDICADORES

Se establecen los siguientes indicadores:

$$\% \text{ de eficiencia del proceso} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

Ficha de Evaluación de indicadores

| Evaluación de indicadores | | | | |
|---|----------|-------------------|-------------|-----------------|
| Cod_Proceso: | DA.1.2.1 | Evaluador: | | |
| Fecha Inicio: | | Fecha Fin: | | |
| | | Valor | Meta | Análisis |
| % de eficiencia del proceso $= \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} * 100\%$ | | | 100% | |
| Nivel de cumplimiento $= \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$ | | | 100% | |
| Tiempo de respuesta $= \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$ | | | 100% | |

| | | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|----------------------|
| Firma | Firma | Firma | Firma | Firma |
| ELABORADO | ELABORADO | REVISADO | REVISADO | APROBADO |
| POR: | POR: | POR: | POR: | POR: |
| PAOLA CAIZA | JONATHAN JIRÓN | CARLOS MORA | JUAN OROZCO | ROSA VALLEJO |
| Fecha: 13/08/2019 | | Fecha: 11/11/2019 | | Fecha: 12/11/2019 |

CONCLUSIONES

- Una vez realizado el diagnóstico situacional en el Vicerrectorado Administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo se evidenció la falta de sistemas, registros y diagramas para el levantamiento de procesos y procedimientos, los mismos que han limitado la calidad del servicio administrativo condicionando el desarrollo y optimización procedimental de la Institución.
- Se realizó el levantamiento de procesos y procedimientos organizadamente estructurados de las unidades asignadas, lo cual ha permitido definir responsabilidades para cada empleado, conservando los recursos documentales y periodos de tiempo establecidos.
- Es importante que los Directivos de la Institución Educativa incorporen la actual información documentada para la elaboración del correspondiente marco legal y normativo definiendo las políticas de servicio para que los trabajadores empiecen a disciplinarse como actores de los procesos.

RECOMENDACIONES

- Se debe realizar un diagnóstico periódico a los procesos y procedimientos para asegurar la mejora continua en la institución.
- Es importante reconocer la selección y comparación de procesos los cuales permitan una mejor dirigencia en la gestión de la institución, además de actualizar y depurar de manera constante la base de datos según los recursos materiales, económicos, humanos y técnicos.
- Efectuar reuniones con el personal para realizar una retroalimentación de conocimientos acerca del levantamiento de procesos y procedimientos aplicados.

GLOSARIO

- **Departamentalización:** Es La actividad de formalizar la distribución del trabajo en departamentos con el fin de coordinar sus relaciones. El departamento es una consecuencia inmediata de la división de trabajo (Laguens, 2018).
- **Diagramas:** Herramienta que sirve para identificar el flujo o secuencia de eventos que tienen un producto o servicio en su proceso, además ayuda a tener una visión completa de este y de sus faces (Jaramillo, 2013).
- **Eficacia:** Se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas. Algo es eficaz si logra o hace lo que debía hacer (Moliner, 1998).
- **Eficiencia:** La eficiencia califica la manera en que los objetivos sean realizados. Relación existente entre el trabajo desarrollado, el tiempo invertido, la inversión realizada en hacer algo y el resultado logrado es decir productividad (CEPAL, 2006).
- **Levantamiento de procesos:** Los objetivos fundamentales en cada institución deben enfocarse en contar con todos los procesos documentados, actualizados y concordantes con el hacer habitual. El levantamiento de procesos constituye la forma de describir la realidad de la manera más exacta posible. El objetivo es hacer tangible el accionar de la organización para facilitar la definición de estándares internos que favorecen las instancias de mejoras (CAIGG, 2016).
- **Políticas:** Se describe el marco de referencia dentro del cual se ejecutará el proceso. Se detalla la normativa y las políticas de regulación, así como las funcionalidades y prohibiciones relacionadas (Jaramillo, 2013).
- **Procedimientos:** Presentación narrativa, secuencial de cada una de las actividades y tareas que se realizarán para el desarrollo del proceso con el objeto de asegurar la obtención de resultados efectivos (Jaramillo, 2013).
- **Registros:** Número secuencial y ordenado del registro de información del proceso (Jaramillo, 2013).
- **Sistema:** Es un conjunto de procesos y subprocesos integrados en una organización (CAIGG, 2016).
- **Subproceso:** Es un conjunto de actividades basadas en una secuencia lógica que cumplen un propósito. Un subproceso es un proceso en sí, pero es parte de un proceso más grande (CAIGG, 2016).

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, L. (2012). *Evolución de la gestión por procesos*. Madrid: ICONTEC.
- Anrango, C. E. (2011). *Propuesta de un manual de procedimientos internos para el departamento de afiliación y control patronal de la dirección provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Chimborazo*. (Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1799/1/82T00129.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Patria, S.A.
- Bernal, C. A. (2016). *Métodos, Técnicas de Investigación*. Colombia: Delfín.
- Bravo, L., Garcia, U., Hernández, M., & Ruiz, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Cadena, J. (2016). *Guía para el diseño y documentación de procesos*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/308903776_GUIA_PARA_EL_DISENO_Y_DOCUMENTACION_DE_PROCESOS.
- Carbajal, G., Fijeroa, W., Quintero, F., & Calderon, V. (2017). *Gestión por procesos*. Manta: Mar Abierto.
- Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, (2016). *Propuestas metodológicas para el levantamiento y modelamiento de procesos*. Recuperado de: <https://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2015/07/DOCUMENTO-TECNICO-N-89-PROPUESTAS-METODOLOGICAS-PARA-EL-LEVANTAMIENTO-Y-MODELAMIENTO-DE-PROCESOS-2.pdf>
- Dávila, J., Maya, L., Medina, M., & Tigreros, D. (2012). *Levantamiento de procesos del hospital leon becerra de guayaquil*. (Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/2813>
- Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Gonzales, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: UF0049*. Logroño: Editorial Tutor Formación.
- Hernandez, H., Martinez, D., & Cardona, D. (2015). *Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5847006>
- Hernández, R., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Howard White, S. (2014). *Diseño y métodos cuasiexperimentales, síntesis metodológicas*. Florencia: UNICEF.

- Jaramillo, F. (2013). *Metodología para el levantamiento de procesos de la superintendencia de telecomunicaciones, resolución No ST -2013-0068*. Recuperado de: <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2015/12/resolucion-st-2013-0068-metodologia-procesos.pdf>
- Laguens, J. (2018). *La estructura de las organizaciones*. (Tesis de grado, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo). Recuperado de: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT33.pdf
- Llanes, F., Godínez, I., Moreno, P., & García, V. (2014). *De la gestión por procesos a la gestión integrada por proceso. Ingeniería Industrial*, XXXV(3), 255-264.
- López, P. L. (2017). *Población muestra y muestreo*. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012.
- Maldonado, J. A. (2018). *Gestión de procesos*. Malaga: EUMED.
- Mallar, M. Á. (2010). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>.
- Cortés, M. I. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación. En generalidades sobre metodología de la investigación* (pág. 27). México: Ana Polkey Gómez.
- Martínez, A., & Cegarra, J. G. (2014). *Gestión por procesos de negocio: organización horizontal*. Madrid: Ecobook.
- Martins, R. (2018). *Blog de la Calidad*. [Diagrama de flujo]. Recuperado de <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-flujo-flujograma-de-proceso/>
- Martins, S. P. (2010). *Tipos de investigación*. Venezuela: Ministerio Popular para la Educacion.
- Moliner, M. (1998). *Diccionario del uso del español*. Recuperado de: https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf
- Munch, L., & Ángeles, E. (2015). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Trillas, S.A. de C.V.
- Pardo, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo*. Madrid: AENOR.
- Reyes, M. (2014). *Levantamiento e implementación de procesos y procedimientos para el centro de soporte informático (help desk) del gobierno autónomo descentralizado de san miguel de ibarra*. (Tesis de grado, Universidad Técnica del Norte). Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bit>
- Reyes, S. (2016). *Evaluación de la gestión empresarial de las cajas de ahorro convenio esPOCH-ucanpe, cantón guamate, provincia de chimborazo*. (Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/9001/1/12T01078.pdf>

- Riquelme, M. (2012). *Web y empresas*. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/que-es-un-proceso-en-una-empresa/>
- Roldán, P. L., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua_cap2-4a2017.pdf
- Rosángel A. (2014). *Gestión por procesos: consejos clave para pymes*. Recuperado de: <https://www.gestionar-facil.com/gestion-procesos/>
- Ruiz, D., Torres, R., Torres, I., & Hernández, A. (2014). *La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>
- Salazar, N. E. (2017). *Levantamiento de procesos y propuesta de mejoramiento en una empresa de construcción vial*. (Tesis de grado, Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13406/Tesis%20Completa%20Nadya%20Salazar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tamayo, M. (2003). *Proceso de Investigación Científica*. México: Grupo Noriega Editores.
- Tobon, L. F. (2012). *Evolucion de la gestión por procesos*. Colombia: Contacto Gráfico Ltda.
- Torres, C. A. (2014). *Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos*. Recuperado de: <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/692/564>
- Velasco, J. A. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid: Esic Editorial.

ANEXOS

ANEXO A: Modelo de Entrevista

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRABAJO DE TESIS DE GRADO

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A FUNCIONARIOS QUE TRABAJAN EN EL
VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO**

Objetivo: Conocer acerca de la existencia del levantamiento de procesos y procedimientos, los cuales permitirán el registro de la documentación dando como resultado la identificación de mejoras y optimización de recursos.

Instructivo:

Solicitamos su colaboración, para que conteste con veracidad el siguiente cuestionario, ya que de ello depende el éxito de la presente investigación.

¿Cuáles son los procesos existentes, incluyendo cualquier diagrama o procedimientos?

¿Cómo se comunican con los otros departamentos?

¿Cómo se comunican con los otros sistemas, o servicios?

¿Cuáles son los actuales y futuros reglamentos y estándar de servicio al cliente que deben cumplir?

¿Cómo comienza su procedimiento?

¿Con que documentos inicia el proceso?

¿Recibe información de otros departamentos?

¿Cómo termina el procedimiento?

¿A quién le envía los resultados del proceso cuando termina su parte?

¿Con que sistema trabajan hoy en día?

¿Cuáles son las cosas que encuentran más difíciles en el proceso actual y que cosa piensan que puede ser cambiada para mejor?

¿Existe algún requerimiento que se necesita implementar?

¿Cuál es el software que usan para realizar su trabajo?

¿Existe otro software que usan durante el día?

¿Reescriben información de un sistema a otro? ¿Cuál es esta información?

¿Qué recomienda que se deba mejorar en el proceso?

Gracias por su colaboración.

ANEXO B: Modelo de Encuesta

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE TESIS DE GRADO

ENCUESTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS QUE TRABAJAN EN EL VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO

Objetivo: Conocer acerca de la existencia del levantamiento de procesos y procedimientos, los cuales permitirán el registro de la documentación dando como resultado la identificación de mejoras y optimización de recursos.

Instructivo:

Solicitamos su colaboración, para que conteste con veracidad la siguiente encuesta, ya que de ello depende el éxito de la presente investigación.

¿Posee un sistema para levantamiento de procesos y procedimientos?

SI ☐ NO ☐

¿Posee un registro para levantamiento de procesos y procedimientos?

SI ☐ NO ☐

¿Posee un diagrama para levantamiento de procesos y procedimientos?

SI ☐ NO ☐

¿Depende de otras áreas o departamentos?

SI ☐ NO ☐

¿Existe clasificación de procesos?

SI ☐ NO ☐

¿Existe responsables por cada proceso?

SI ☐ NO ☐

¿El proceso es reglamentado por algún marco legal?

SI ☐ NO ☐

¿Tiene algún tiempo estipulado para cada requerimiento?

SI ☐ NO ☐

¿Cómo mide la eficiencia y eficacia con las que se llevan a cabo cada una de las actividades?

EXCELENTE ☐ MUY BUENO ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO ☐

¿Se utilizan herramientas informáticas para el manejo de la información de sus actividades?

SI ☐ NO ☐

¿Piensa usted que la administración por procesos optimizará los recursos de su unidad?

SI ☐ NO ☐

Gracias por su colaboración.



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**



**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS

2 REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 12 / 08 / 2020

| |
|---|
| INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S) |
| Nombres – Apellidos: PAOLA MARIBEL CAIZA CURIPALLO JONATHAN VINICIO JIRÓN MURILLO |
| INFORMACIÓN INSTITUCIONAL |
| Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS |
| Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS |
| Título a optar: INGENIERO/A DE EMPRESAS |
| f. Analista de Biblioteca responsable: Lcdo. Holger Ramos, MSc. |



0182-DBRAI-UPT 2020